

**ANALISIS PELAYANAN BIDANG PEMERINTAHAN PADA  
KANTOR KELURAHAN ENOK KECAMATAN ENOK  
KABUPATEN NINDRAGIRI HILIR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mengikuti Ujian Oral *Comprehensive*  
Sarjana S1 Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



**OLEH**

**MARTIN SAPUTRA**  
**NIM. 10975008278**

**PROGRAM S1  
JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2013**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PELAYANAN BIDANG PEMERINTAHAN PADA KANTOR KELURAHAN ENOK KACAMATAN ENOK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Oleh :

**MARTIN SAPUTRA**  
**NIM. 10975008278**

*Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah pelayanan bidang pemerintahan pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir?, kemudian tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Untuk mengetahui pelayanan bidang pemerintahan pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, queisioner, dan wawancara. Kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode dengan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan persentase rata-rata ( Arikunto:2006:79 ). Dalam penelitian ini, pelayanan bidang pemerintahan pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dilihat dari hasil pengukuran indikator prosedur, waktu, biaya, SDM, Sarana dan prasarana serta kenyamanan dan kepastian hukum pelayanan masih dalam katagori cukup baik, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Enok adalah struktur organisasi, kemampuan aparat, dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling terkait satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam menentukan tinggi rendah dan baik buruknya suatu pelayanan oleh pemerintah.*

*Kata kunci: Pelayanan*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun skripsi yang mengambil judul **“ANALISIS PELAYANAN BIDANG PEMERINTAHAN PADA KANTOR KELURAHAN ENOK KECAMATAN ENOK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”** diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti ujian Munaqasah pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan, tentunya dengan maksud guna penyempurnaan skripsi ini. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, mudah-mudahan mendapat pahala di sisi Allah SWT.

Ucapan terima kasih dan penghargaan setulus hati sepenuh jiwa,  
penulis ucapkan kepada:

1. ALLAH SWT  
karena dengan ridho-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ayahanda Maschandra dan Ibunda tercinta Suasaasih, yang tak henti-hentinya memberikan dukungan moril dan materi disertai dukungan dan oke kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Riau. Mudah-mudahan perjuangan bapak dan ibu mendapat balasan yang setimpal dari Allah S.W.T.

3. Bapak Prof. DR. H. M. Nazir selaku Rektor UIN Suska Riau
4. Bapak Dr. Mahendra Romus, SP,  
M. E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Afrizal, S. sos. M. Sis. selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara dan Bapak Rusdi S. S. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Ratna Dewi S. sos M. sis. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta fikir dan dalam membimbing penulis guna penyelesaian skripsi ini.
7. Buat Cik Narto, Cik Inung, Cik amah Busu Ehen, Kak Eva, Bang Emil, Bang Santo terimakasih untuk semuanya dan Adik kutersayang, “ Suma Dan Aldo ” laki-laki itu petarung, mimpi kalian ada ditangan kalian.
8. Terimakasih buat Kawan-kawan sepenanggungan Ahmad Jenius, M. Yunus, M. Syafi’i, Helmi.
9. Terimakasih banyak buat mamis lanky Rahmi Indra Wati, Kak Tie, BA, Pak Anto, Bu Yana, Mbah Paris, Kak Eni, Om Jempol, Ante Asni. Teman2 kisah klasik IPA 06: Lia, Mimin, Meri, Tahank, Ayi, Firman, Hendri, Beddu, Arif, dkk semua. uyeeee serjana juga akhirnya.

10. Thanks to Kawan –Kawan 4B, Melati Putra, Barokah LB Community, HMJ ANA, Bem Fekonsos, dan Kawan-Kawan IMPPEN/rP.

11. Terimakasih Buat teman – teman seperjuangan ANA 09, terutama lo Kal C: Irfan, Memed, Bani, Zai, Ahong, Saddam, Nisa, Tika, Dede, Nina, Rozak, Herman dkk. dan Semua Teman - temanyang tidak bisa disebutkan satu persatu.

12. Terimakasih yang sedalam-dalamnya buat #5 yang telah memotivasi penulis sehingga penulis dapat melanjutkan studi kebangku kuliah, thanks to juga buat oneng u'r my inspiration, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

Akhirnya atas segala bantuan semua pihak,  
penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya,  
semoga semua ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amiin...

**Pekanbaru, 17 agustus 2013**

**Penulis**

**Martin Saputra**  
NIM. 10975008278

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>

### **BAB I : PENDAHULUAN**

1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	13
1.3 Tujuan dan penelitian .....	14
1.4 Kegunaan penelitian .....	14
1.5 Sistematika penulisan .....	15

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

2.1 Pelayanan bidang pemerintahan.....	17
2.2 Kerangka Berpikir.....	46
2.3 Variabel Penelitian.....	47
2.4 Operasional Variabel.....	50
2.5 Penelitian Terdahulu .....	51
2.6 Hipotesis.....	51
2.7 Teknik Pengukuran .....	52
2.8 Indikator Penelitian .....	34

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1 Tempat dan waktu penelitian .....	56
3.2 Jenis dan sumber data .....	56
3.3 Populasi dan Sampel .....	57
3.4 Teknik pengumpulan data .....	59
3.5 Teknik analisa data.....	60

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Profil Kabupaten Indragiri Hilir Dan Kelurahan Enok .....	62
4.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Indragiri .....	62
4.1.2 Deskripsi Kelurahan Enok.....	63

4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Enok dan Uraian Tugas .....	68
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Identitasresponden .....	78
5.1.1 Identitas Responden Menurut jenis kelamin .....	78
5.1.2 Identitas Responden tingkat umur .....	79
5.1.3 Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	80
5.2 Analisis Pelayanan Bidang Pemerintahan Pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir .....	80
5.2.1 AnalisisvariabelProsedur .....	82
5.2.2 Analisis Variabel Waktu.....	84
5.2.3 Analisis Variabel Biaya pelayanan.....	87
5.2.4 Analisis Variabel SDM Peayanan .....	89
5.2.5 Analisis Variabel Sarana dan Prasarana .....	93
5.2.6 Analisis Variabel jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan .....	95
5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kepada Masyarakat Dikantor Kelurahan EnokKecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir.....	99
<b>BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	103
6.2 Saran .....	104

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR LAMPIRAN

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dengan berlakunya UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, maka dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus sendiri pemerintahannya menurut azas otonomi dan tugas pembantuan diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Seperti kita ketahui bersama, otonomi daerah telah memberikan kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan prakarsa dan inisiatif sendiri sesuai dengan aspirasi serta kebutuhan yang berkembang dimasyarakat. Daerah dapat mengembangkan kehidupan demokrasi, peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat serta terpeliharanya nilai-nilai keanekaragaman daerah yang pada akhirnya pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang baik bagi merespon tuntutan, aspirasi, dan dinamika yang terjadi dimasyarakat, sehingga apa yang diinginkan dalam otonomi daerah yaitu dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dapat terwujud. Aparatur pemerintah sebagai ujung tombak pada pelaksana pembangunan serta berfungsi sebagai pelayan masyarakat dituntut



untuk selalu pro aktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada dalam masyarakat dan juga harus mampu mengkoordinir segala tuntutan yang ada. Meningkatnya tuntutan tersebut maka akan terjadi juga peningkatan tugas dan tanggung jawab semua aparatur pemerintah baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah.

Aparatur negara hendaklah selalu lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan lebih mempercepat proses penyelesaian urusan masyarakat dengan pelayanan yang lebih memuaskan, lebih berkualitas, lebih murah, lengkap dan tuntas. Untuk meningkatkan itu semua aparatur pemerintah pada semua level bidang menerapkan suatu konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat yaitu suatu pemikiran perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintahan yang berorientasi terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Segala kebijaksanaan perumusan program yang ditetapkan hendaklah berorientasi terhadap kepuasan masyarakat. Dalam menyelenggarakan pemerintahan di negara Republik Indonesia, untuk mempermudahnya maka wilayah kesatuan Republik Indonesia dibagi dalam daerah besar dan kecil. Sebagaimana yang terdapat dalam penjelasan UUD 1945 pasal (18) ayat (1) yaitu Bentuk dan susunan pemerintahan ditetapkan dengan Undang-Undang dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan yang bersifat istimewa.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki 3 fungsi dasar yang hirarki yang dilaksanakan oleh birokrasi yaitu pelayanan prima, pemberdayaan masyarakat dan akselerasi pembangunan ( Amin ibrahim:2008, 114 ).

Menurut M. Ryaas Rasyid ( 2000,59 ) dari tiga fungsi hakiki yang dijalankan oleh pemerintah, yang paling utama itu adalah fungsi pelayanan publik yang prima yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat berkenaan. Dalam otonomi daerah, peranan pemerintah harus sesuai dengan tuntutan dan dinamik yang berkembang dimasyarakat.

Kabupaten Indragiri Hilir merupakan salah satu daerah otonom di Propinsi Riau. Tujuan dari otonomi daerah tersebut sebagai upaya untuk mempercepat proses pembangunan dan mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat

Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir dalam hal ini dituntut untuk melaksanakan fungsi sebagai fasilitator bagi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Sebagai penanggung jawab dalam mensejahterakan perekonomian masyarakat maka pemerintah dituntut memberikan berbagai fasilitas dan kemudahan guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. diharapkan melalui berbagai langkah nyata yang dilakukan membuat masyarakat mampu memperbaiki taraf hidup mereka menuju kehidupan yang lebih baik dan lebih sejahtera.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itulah maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintahan tingkat yang tertinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang

terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat / public service.

Untuk dapat menciptakan itu semua maka yang perlu disikapi oleh para pelaksana pemerintahan untuk dapat menciptakan pemerintah yang baik dan berwibawa yang efisien, efektif dan produktif dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan pelayanan dari aparatur pelaksana pemerintahan itu sendiri.

Untuk itu, pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting di dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur negara dimana pemerintah adalah pelayan masyarakat terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dengan membentuk sistem administrasi pemerintahan yang dimulai dari pemerintahan tertinggi ( tingkat pusat ) sampai pemerintahan terendah ( desa dan kelurahan ) agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah dan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan Mengamanatkan pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah. Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri

atas sekretaris daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan. Selain dari pada itu, untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan diperkotaan, perlu dibentuk kelurahan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten. Begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri.

Konsekuensi dari hal tersebut pemerintah kelurahan dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan pemerintah kelurahan baik kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh pelayanan bidang pemerintah yang baik.

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan

kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Kelurahan Enok kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir merupakan wujud nyata dari suatu organisasi yang berfungsi menjalankan fungsi pemerintahan secara umum dalam melayani masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanannya pemerintahan kepada masyarakat. Lurah merupakan perangkat daerah kabupaten yang berkedudukan di wilayah kecamatan, kelurahan dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan tanggung jawab kepada bupati melalui camat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir No.32 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan dalam pasal 13 Lurah mempunyai tugas pokok meliputi:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
2. Pemberdayaan masyarakat
3. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
4. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
5. Pembinaan lembaga kemasyarakatan

Dari rincian tugas dan fungsi diatas, baik khusus maupun umum terlihat luas dan banyak tugas-tugas yang diemban oleh Pemerintahan Kelurahan Enok. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir No.32 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan yang dimaksud dengan pemerintah kelurahan adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh pemerintah kelurahan dalam mengatur dan mengurus masyarakat

setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kelurahan Enok kecamatan Enok dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat memerlukan adanya aparatur yang mempunyai kemampuan profesional dan handal untuk melaksanakan tugasnya. Adapun bentuk pelayanan bidang pemerintahan pada Kelurahan Enok kecamatan Enok secara umum dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

**Tabel I.1 : Bentuk Pelayanan Bidang Pemerintahan Pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Secara Umum**

No	Jenis pelayanan	Bentuk Pelayanan
1.	Pelayanan administrasi penduduk	a. Pelayanan Pembuatan Pengantar KTP b. Pengantar Kartu Keluarga c. Pengantar Surat Nikah d. Pengantar Akta Kelahiran e. Pengantar Akta Kematian
2.	Penyelenggaraan pemerintahan dalam hal perizinan	a. Pengantar Perizinan SITU b. Pengantar IMB
3.	Melaksanakan Administrasi Pertanahan	a. Pengantar SKT b. Pengantar SKGR
4.	Dan lain-lain	Surat-surat keterangan

*Sumber : Kantor Lurah Enok Kecamatan Enok*

Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah Kelurahan Enok sebagai pelayan publik harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal sehingga memberikan kontribusi bagi perkembangan masyarakat dan terciptanya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan semakin

tinggi. Begitu juga sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan pemerintah tidak maksimal dalam arti dirasakan kurang oleh masyarakat, maka berbagai prasangka negative masyarakat terhadap pemerintah akan semakin meningkat yang dapat berakibat hilangnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah kelurahan. Apabila pemerintah semakin dekat pada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang sangat baik, maka akan cepat tercapai cita-cita pembangunan masyarakat berkenaan.

Selanjutnya untuk melihat perkembangan jumlah masyarakat yang mengurus pembuatan surat-surat di Kelurahan Enok kecamatan Enok dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel I.2 : Perkembangan jumlah masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan surat-surat di Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok**

N O	Jenis surat	Tahun 2010			Tahun 2011			Tahun 2012		
		pemo hon	selesai	Tidak selesai	Pemo hon	selesai	Tidak selesai	pemo hon	selesai	Tidak selesai
1	Pengantar KTP	2175	2171	4	977	972	5	3585	3257	328
2	Pengantar KK	934	928	6	711	705	6	329	302	27
3	Pengantar Surat Nikah	132	132	-	151	151	-	144	144	-
4	Pengantar SKT	830	822	8	395	391	4	245	241	4
5	Pengantar SKGR	12	12	-	11	11	-	3	3	-
6	Pengantar Surat-surat Keterangan	39	36	3	31	26	5	33	27	6
7	Pengantar IMB	33	27	6	21	20	1	15	15	-
8	Pengantar SITU	17	15	2	12	8	4	7	7	-
9	Pengantar Akte Kelahiran	25	22	3	19	11	8	15	10	5
10	Pengantar Akte kematian	15	13	2	13	10	3	10	7	3
<b>Jumlah</b>		4212	4178	34	2341	2305	36	4386	4013	373

*Sumber : Kantor Lurah Enok Kecamatan Enok*

Dari tabel di atas dapat dilihat perkembangan masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan surat-surat di bidang pemerintahan dan masih terdapat surat-surat yang tidak selesai. Pada tahun 2010, 34 surat

tidak selesai dari 4212 pemohon dan tahun 2011, 36 surat tidak selesai dari 2341 pemohon, dan pada tahun 2012, merupakan tahun terbanyak surat tidak selesai, terlihat 373 surat tidak selesai dari 4386 pemohon khususnya dalam pembuatan surat pengantar KTP dan Kartu Keluarga, hal ini disebabkan program pemerintah tentang wajib KTP Elektrik sehingga melunjaknya masyarakat yang mengurus surat pengantar KTP dan Kartu Keluarga. minimnya tenaga kerja serta sarana dan prasarana yang belum memadai sangat mempengaruhi penyelesaian pelayanan di Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir .

Pembuatan surat-surat pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok ini hanya bersifat sebagai pengantar dari pemerintah kelurahan untuk diteruskan ke pemerintahan tingkat atasnya atau instansi yang terkait dengan perizinan tersebut. Berdasarkan dari hal tersebut di atas maka penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan ini dapat dikatakan sebagai pemerintahan yang mengatur segala urusan pemerintahan umum, guna melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan ketetapan Lurah Enok syarat-syarat berurusan ke kantor Lurah Enok adalah sebagai berikut

1. Membawa surat pengantar dari RT atau RW setempat
2. Membawa kartu tanda penduduk atau KTP
3. Membawa kartu keluarga



Berdasarkan ketetapan tersebut maka masyarakat yang ingin berurusan di Kantor Lurah Enok Kecamatan Enok wajib membawa persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan apabila ingin dilayani.

Dalam rangka membangun kualitas pelayanan bidang pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur. Kelurahan Enok sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pembangunan kota khususnya otonomi daerah, dimana Kelurahan Enok akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengembalian pembangunan serta pelayanan. Dikatakan sebagai ujung tombak karena Kelurahan Enok berhadapan langsung dengan masyarakat, oleh karena itu kelurahan Enok harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk diselesaikan atau meneruskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada pihak yang berkompeten untuk ditindak lanjuti. Disamping itu peran Kelurahan Enok di atas menjembatani program-program pemerintah untuk di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Adapun yang berpengaruh dengan permasalahan tersebut adalah dalam hal pemberian kesempatan meningkatkan kemampuan dan pemberian wewenang secara proporsional

sehingga dapat menentukan baik-buruknya pelayanan bidang pemerintah pada Kantor Kelurahan Enok. Karena itu, kinerja aparat membutuhkan kemampuan dan motivasi baik dalam pencapaian hasil pelaksanaan tugas maupun dalam usaha pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pada era reformasi sekarang ini, pelayanan mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap pelayanan pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah khususnya pemerintah Kelurahan Enok. Dari penilaian selama ini, pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya pelayanan bidang pemerintahan di Kelurahan Enok, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia (aparat kelurahan) serta sarana dan prasarana yang masih belum memadai.

Dalam melaksanakan pelayanan, pihak Pemerintah Kelurahan Enok harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan good governance di Kelurahan Enok.

Dari pra survey yang penulis lakukan di Kelurahan Enok Kecamatan Enok, yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat terdapat gejala yang mendukung untuk diadakannya suatu rencana penelitian yaitu:

1. Kurang jelasnya prosedur dalam pengurusan surat-surat yang berkaitan dengan bidang pemerintahan seperti biaya pengurusan tidak diinformasikan kepada masyarakat dan tidak transparansi, tidak adanya standar waktu dalam penyelesaian pelayanan yaitu terkesan lama pencapaian waktu sekitar seminggu.
2. Sikap pegawai dalam melayani masih terkesan kurang ramah.
3. Minimnya tenaga kerja, pada Kantor Kelurahan Enok hanya memiliki 6 Aparatur Kelurahan yang terdiri dari Kepala Kelurahan, Bendahara, Kasi Kesos, Kasi Ekbang, Kasi Pemerintahan, dan Kasi Trantip, tanpa adanya petugas atau pegawai pembantu.
4. Sarana dan prasarana pada Kantor Lurah Enok masih belum memadai. Yaitu belum adanya aliran listrik dan penunjang lainnya untuk

mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat, pembuat surat-surat hanya menggunakan 2 laptop dan 1 mesin ketik biasa

Berdasarkan uraian dan gejala yang ada diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul :

**“ANALISIS PELAYANAN BIDANG PEMERINTAHAN PADA  
KANTOR KELURAHAN ENOK KECAMATAN ENOK KABUPATEN  
INDRAGIRI HILIR”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dalam UU No.32 Tahun 2004 dijelaskan bahwa titik berat otonomi daerah yang luas adalah pada tingkat Kabupaten atau Kota. Jelas tersirat bahwa tanggung jawab utama otonomi daerah dalam bidang pemerintahan terutama pelayanan kepada publik.

Pemerintah Kelurahan Enok, sebagai ujung tombak pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat hal ini bertujuan agar pelaksanaan pemerintahan lebih terarah dan lebih maksimal untuk memberikan pelayanan kepada publik agar lebih meningkat kesejahteraan dan kemakmuran yang dicita-citakan.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada latar belakang, bahwa penyelenggaran pelayanan bidang pemerintahan pada Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum memuaskan. Oleh karena itu penelitian ini berhasil merumuskan suatu masalah yakni :

1. Bagaimana pelayanan bidang pemerintahan pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir.
2. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pelayanan bidang pemerintahan pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

- a. Sebagai bahan pertimbangan serta informasi bagi pihak Pemerintahan Kelurahan Enok dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
- b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu pemerintahan dan juga mengetahui bagaimana Pemerintahan Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir.
- c. Sebagai bahan masukan dan perbandingan bagi peneliti lainnya yang berminat membahas masalah ini lebih lanjut tentang permasalahan yang sama di masa yang akan datang

## **1.5 Sistematika Penelitian**

### **BAB I : PENDAHULUAN.**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematikan Penulisan.

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA.**

Pada bab ini akan dikemukakan teori-teori yang melandasi pembahasan yang diteliti yang sesuai dengan persoalan yang dikaji, antara lain : Pelayanan bidang pemerintahan, Kerangka Berpikir, Operasional Variabel Penelitian, Hipotesis yang dikemukakan dan Teknik Pengukuran.

### **BAB III : METODE PENELITIAN.**

Pada bab Metode Penelitian ini akan dibahas tentang Lokasi Penelitian, Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM KAWASAN PENELITIAN.**

Pada bab ini akan diuraikan serba ringkas tentang Sejarah Kelurahan Enok, Kedudukan Kantor Lurah Enok, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi, Visi dan Misi serta Jumlah Personil dan komposisinya.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.**

Pada bab ini akan dikemukakan hasil dari penelitian yang dilaksanakan dengan uraian pembahasan yang dilakukan.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN.**

Pada bab terakhir atau Penutup ini, berupa Kesimpulan dan Saran dimana penulis akan menyampaikan kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran-saran yang merupakan sumbangan pemikiran serta solusi dari masalah-masalah yang dihadapi pada Kantor Lurah Enok.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan Bidang Pemerintahan**

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan dalam kegiatan di masyarakat. Untuk mengetahui pengertian pelayanan, di bawah ini akan dikemukakan beberapa pendapat mengenai definisi pelayanan.

Menurut Moenir (1991:27) pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Sedangkan menurut Siagian (1998:17) pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Dengan demikian pelayanan merupakan upaya memberikan kesenangan-kesenangan kepada pelanggan dengan adanya kemudahan-kemudahan agar pelanggan dapat memenuhi kebutuhannya. Menurut Mulyono dalam Nazaruddin (2010:23)



pelayanan adalah rasa (menyenangkan atau tidak menyenangkan) yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seorang, sekelompok atau organisasi dalam memudahkan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan atau masyarakat sehingga pelanggan atau masyarakat merasa terpuaskan atau kebutuhannya terpenuhi.

Agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus mampu memenuhi empat kriteria pokok ( Moenir, 1992: 197-200 )

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang tepat.
4. Keramah-tamah.

Menurut Ibrahim At Thahawi dan Abdul Mun'im Khallaf (lihat Mustaq Ahmad; 2005, 10) menyatakan bahwa kerja (pelayanan) adalah sebuah faridhah (kewajiban) dari setiap manusia terutama para pelaksana pelayanan publik, dimana setiap orang akan dimintai pertanggungjawabannya. Hal ini sejalan dengan perintah Allah SWT tentang kerja (pelayanan) yaitu dalam Al Qur'an Surat At Taubah ayat 105 yang berbunyi

وَقُلْ أَعْمَلُوا بِمَا أَمَرَ اللَّهُ تَعَالَى وَأَعْمَلُوا بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ  
عَلَيْهِمُ الْغَيْبُ وَالشَّهَادَةُ فَيَنْتَبِهُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan

Begitu juga Allah SWT menjelaskan tentang kerja (Pelayanan) yang dilakukan oleh umat manusia dalam Surat Az Zalzalah ayat 7 dan 8 yang berbunyi



Artinya : Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya. Dan Barang siapa yang mengerjakan kejahatan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula.

Dalam kaitan itu, ada dua hal yang berkaitan dengan pelayanan, yaitu melayani dan pelayanan. Melayani mengandung makna membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pelayanan mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995).

Didalam pelayanan bidang pemerintahan sudah pasti berkaitan dengan pelayan umum atau Pelayanan publik dimana pelayanan ini merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan negara yang merdeka senantiasa memperhatikan hak-hak dasar warganya, baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat (Moenir, 2006, 28). Oleh karena itu, dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat

pemerintahan yang terendah dengan maksud agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat karena pelayanan merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat terhadap pemerintah dan negara,

Bahkan menurut INDEEF (1999; 12) secara teoritis ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). *Public service function* lebih berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan, kegiatan pemberian berbagai pelayanan umum maupun fasilitas-fasilitas sosial kepada masyarakat seperti penyediaan pendidikan, kesehatan, pengurusan sampah, air minum, dan sebagainya. *Development function* mendukung pemerintah sebagai agen pembangunan, terutama dalam merangsang dan mendorong pembangunan, untuk meningkatkan taraf hidup warganya. Pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan ekonomi, fiskal maupun moneter, mendirikan pasar-pasar, mengeluarkan izin berusaha, menyiapkan jaringan jalan dan jembatan serta fasilitas-fasilitas lainnya yang menunjang pembangunan ekonomi. Sedangkan *protection function* memberikan peran kepada pemerintah untuk melindungi warganya baik dari gangguan alam maupun gangguan yang disebabkan oleh manusia. Pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut kemudian melahirkan barang maupun jasa ( pelayanan ) yang dibutuhkan oleh masyarakat atau warga negara.

Kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (*costumer*/yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan dan secara sederhana dipahami dalam administrasi publik sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. (Agus Dwiyanto;2010,14)

Oleh karena itu, hakekat pelayanan publik sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto dan Atik SW; 2009, 19) memiliki karakteristik antara lain :

1. Pelayanan bersifat Transparansi; terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Pelayanan itu bersifat akuntabilitas, dimana pelayanan itu dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku

3. Pelayanan itu bersifat Kondisional; dimana harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Pelayanan itu bersifat partisipatif; dimana pelayanan itu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Pelayanan itu bersifat Kesamaan Hak; yang berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Pelayanan itu bersifat memiliki Keseimbangan Hak dan Kewajiban dimana pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Lebih lanjut, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 81 Tahun 1993 memberikan definisi bahwa pelayanan umum/publik adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Oleh karena fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka fungsi ini harus benar-benar dapat dilaksanakan oleh aparatur Negara sebagai pelaksana birokrasi dengan sebaik-baiknya agar terpenuhinya kepentingan dan aspirasi masyarakat. Pemerintah, menurut

Ryaas Rasyid (1997;11) dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakatnya serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karenanya pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala dimensi kehidupan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan. Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) adalah sebagai berikut:

- a. memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya;
- b. memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai;
- c. memiliki tujuan sosial;
- d. dituntut untuk akuntabel kepada publik
- e. memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan; dan
- f. seringkali menjadi sasaran isu politik.

Adapun penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi :

- a. Satuan kerja/satuan organisasi Kementrian;
- b. Departemen;
- c. Lembaga Pemerintah Non Departemen
- d. Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, misalnya : Sekretariat Dewan (Sekwan), Sekretariat Negara (Setneg), dan sebagainya;
- e. Badan Usaha Milik Negara (BUMN);
- f. Badan Hukum Milik Negara (BHMN);
- g. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD);
- h. Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Dengan demikian, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Hakekat pelayanan publik seperti dijelaskan Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan

prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kendati pun, kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada pemerintah, namun pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan (*volunteer*), dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Bila memang penyelenggaraan pelayanan publik tertentu diserahkan kepada swasta atau pihak ketiga, maka yang terpenting dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan regulasi, jaminan keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif.

Jika kita membicarakan pelayanan publik pada suatu lembaga tertentu, tentu titik tolak dari pembicaraan itu tidak lepas dari lembaga, manajemen, anggota dan proses administrasi yang akan dijalankan dalam lembaga tersebut. Keempat unsur tersebut saling berhubungan antara satu dengan lainnya, sehingga perlu adanya kerjasama dalam satu tim. Dalam satu organisasi apapun bentuknya, baik swasta maupun pemerintah atau formal maupun non formal, semua tidak terlepas dari peranan pimpinan dalam mengelola lembaga atau organisasi dimaksud.

Kualitas merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan umum, sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, (Ratminto dan Atik



SW; 2009, 21) harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

1. Sederhana; bila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan pelanggan.
2. Terbuka; keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur, apa adanya dalam peraturan atau norma yang berlaku. Standar pelayanan harus diumumkan dan disosialisasikan oleh kantor yang bersangkutan.
3. Lancar; pelayanan yang lancar diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparat yang memberikan pelayanan harus dengan ikhlas melakukan pelayanan dan berani menghadapi tantangan dalam diri sendiri dan diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan produk (hasil).
4. Tepat; pelayanan yang diberikan tepat pada arah dan sasaran tidak lebih dan tidak kurang, dan tepat waktu yang dijanjikan.
5. Lengkap; pelayanan yang lengkap diartikan tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan, sekali melakukan urusan di dapat jasa pelayanan yang lengkap, tidak lagi penyempurnaan ke pihak lainnya.
6. Wajar; pelayanan yang wajar dapat diartikan tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.
7. Terjangkau; dalam pelayanan retribusi yang dikeluarkan dapat dijangkau oleh pelanggan, dalam menetapkan tarif pelayanan harus memperhatikan unsur-unsur :

- a. Tingkat dan daya beli masyarakat.
- b. Nilai barang atau jasa dari hasil pelayanan umum.
- c. Terhadap jenis pelayanan umum yang memerlukan penelitian/pemeriksaan, maka biaya penelitian harus jelas rinciannya.
- d. Tarif pelayanan umum yang ditetapkan oleh pemerintah daerah harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor : 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retirbusi Daerah dan Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dikenal dengan pelayanan prima (excellent service). Pelayanan prima artinya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Pelayanan berasal dari kata yang berarti melayani, membantu, membuat senang dan memudahkan pihak lain. Pelayanan prima melahirkan sikap senang dan puas karena mereka memperoleh pelayanan yang efektif, efisien, berkualitas cepat dan murah.

Menurut Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dalam Keputusan Nomor 81/1993 menegaskan bahwa pelayanan berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :

1. Tertib administrasi : bahwa menetapkan pola pelayanan yang tepat dengan cara fungsional, satu pintu atau terpusat.

2. Kesedian dan fungsi pelayanan : bahwa dalam kegiatan prosedur/tata cara membuat pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat luas dan mudah untuk dilaksanakan.
3. Kejelasan prosedur pelayanan : pelayanan harus mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban dari penerima pelayanan.
4. Kejelasan dan kelengkapan persyaratan : bahwa setiap proses pelayan umum pertanahan harus diperhatikan seberapa lengkap persyaratan-persyaratan yang dimiliki.
5. Kepastian biaya : bahwa penetapan biaya pelaksanaan dikenakan secara wajar dengan memperhitungkan kemampuan masyarakat atau tidak menimbulkan biaya tinggi dan mudah pembayarannya.
6. Kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan : pelayanan umum yang dimaksud harus diselesaikan tepat waktu sehingga dapat memuaskan masyarakat dari segi mutu tepat waktu, kapasitas biaya serta persyaratan dan juga petugas harus bersikap ramah dan sopan.
7. Pemberian pelayanan informasi : bahwa mekanisme serta tata cara dan peraturan pelayanan diinformasikan secara terbuka luas serta mudah dimengerti oleh masyarakat luas.
8. Penataan ruang kerja : dalam memberikan pelayanan umum, pelayanan dilakukan secara tertib dan teratur dalam ruang lingkup kerja yang telah tertata dengan baik.

Pelayanan publik yang berkualitas akan menciptakan suatu apa yang diharapkan masyarakat dan tujuan dari pemerintah akan terwujud sejalan

dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan Keputusan Menpan No.63/Kep/M Pan/7/2003 tentang pedoman pelayanan publik terdapat 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar mengukur indek kepuasan masyarakat yakni :

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang harus diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis layanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan ( nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan kejelasan berwenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan dan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan/ status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu ketergantungan yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkau masyarakat terhadap besar nya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi , teratur, sehingga dapat memberikan rasa kenyamanan pada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan di unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini

juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam memberikan layanan jasa dan atau barang publik.

Dalam konsep pelayanan dikenal dua jenis pelaku pelayanan dan penerima pelayanan. Penyedia pelayanan atau service provider ( barata, 2003.11) adalah pihak yang dapat memberikan pelayanan tertentu kepada konsumen baik berupa pelayanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (service). Penerima pelayanan atau service receiver adalah pelanggan (costumer) atau konsumen yang menerima pelayanan dari penyedia pelayanan.

Standar pelayanan publik adalah suatu tolok ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pengguna untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

Adapun Standar Pelayanan Publik menurut LAN RI (2003). Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

a. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

d. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan (SDM)

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

e. Sarana dan Prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.

Pada prinsipnya pelayanan publik berbeda dengan pelayanan swasta.

Namun demikian terdapat persamaan diantaranya keduanya yaitu :

- a. Keduanya berusaha memenuhi harapan pelanggan, mendapatkan kepercayaannya.
- b. Kepercayaan pelanggan adalah jaminan atas kelangsungan hidup organisasi.

Sementara karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, barang tak nyata. Misalnya perizinan, sertifikat, peraturan, informasi keamanan, ketertiban, kebersihan, transportasi dan lain sebagainya.

Adapun Pengertian Pemerintah, pemerintah berasal dari kata perintah yang berarti menyuruh melakukan sesuatu. Istilah pemerintahan diartikan sebagai perbuatan dalam artian bahwa cara, hal urusan dan sebagainya dalam memerintah (Sri Soemantri dalam Muhammad Agus, 2011 : 23), sehingga secara etimologi, dapat diartikan sebagai tindakan yang terus menerus (*kontinue*) atau kebijaksanaan dengan menggunakan suatu rencana maupun akal (*rasio*) dan tata cara tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang dikehendaki. Sedangkan definisi lain mengartikan bahwa pemerintah ialah jawatan atau aparatur dalam susunan politik (Muhammad Yamin dalam Nazaruddin, 2010: 33).

Pemerintahan dalam arti luas dari definisi di atas mengungkapkan bahwa segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya dan kepentingan negara itu sendiri, jadi tidak diartikan sebagai pemerintah yang hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga meliputi tugas-tugas lainnya termasuk legislatif dan yudikatif.

Seperti Ndraha, (2005 : 150) menyatakan Pemerintahan dulu sekedar menunjukan struktur kekuasaan, hanya menunjukan unsur kepala, staf dan unsur pelaksana pemerintahan ( pelayanan dan pemberdayaan ). Maka dari itu



Pemerintah yang baru dalam hal ini harus melingkupi semua urusan negara agar fungsi pemerintah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat umum.

Sehubungan dengan ilmu pemerintahan, (Syafi'ie 1998 : 18) menyatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintah (baik pusat dengan daerah maupun dengan rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagi peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik.

Berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dinyatakan dalam ketentuan umum bahwa tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dari pemerintah provinsi kepada kabupaten kota dan/atau desa/lurah serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada /lurah/desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Otonomi adalah penyerahan urusan pemerintahan kepada pemerintah daerah yang bersifat operasional dalam rangka sistem birokrasi pemerintahan. tujuan otonomi adalah mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat.

Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah, yang diselenggarakan berdasarkan kriteria urusan wajib dan urusan pilihan, dapat dilihat pada UU No. 32 Tahun 2004 pasal 14 yaitu :

(1) Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota meliputi :

- a. perencanaan dan pengendalian pembangunan;
- b. perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang;
- c. penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
- d. penyediaan sarana dan prasarana umum;
- e. penanganan bidang kesehatan;
- f. penyelenggaraan pendidikan;
- g. penanggulangan masalah sosial;
- h. pelayanan bidang ketenaga kerjaan;
- i. fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- j. pengendalian lingkungan hidup
- k. pelayanan pertahanan
- l. pelayanan kependudukan, dan catatan sipil
- m. pelayanan administrasi umum pemerintahan;
- n. pelayanan administrasi penanaman modal; dan
- o. urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Daerah, yang dimaksud dengan pemerintah daerah adalah kepala daerah, yaitu kepala daerah pada umumnya, seperti gubernur, bupati, dan wali kota, serta anggota DPRD. Kedudukan anggota DPRD sederajat sama tinggi dengan bupati, di mana kepala daerah memimpin bidang eksekutif dan DPRD

bergerak di bidang legislatif. Dalam hal pembuatan peraturan daerah (PERDA), kepala daerah dan anggota DPRD harus bersama-sama dalam pembuatan PERDA. Tugas utama kepala daerah sebagai unsur pemerintah daerah adalah memimpin penyelenggaraan dan bertanggung jawab penuh atas jalannya pemerintahan daerah.

Pembentukan perangkat daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat disamping sebagai sarana pendidikan politik tingkat lokal. Dilihat dari sisi pemerintahan daerah, pelayanan prima akan menghasilkan pemerintahan yang akuntebel dan produktif. Pemerintahan yang akuntebel maksudnya adalah pemerintahan daerah menyelenggarakan pemerintahannya secara bertanggung jawab kepada rakyat.

Pemerintah daerah menjadi produktif karena dengan pelayanan prima kepada masyarakat. Maka pemerintah akan mendapatkan dukungan penuh dari rakyat. Pemerintah daerah yang memberikan pelayanan prima adalah pemerintah daerah yang dalam penyelenggaraan ketiga fungsi pemerintahannya pelayanan (service) perkembangan pertumbuhan ekonomi (economic growth) dan memberikan perlindungan kepada masyarakat (protective), dinilai rakyat dan stake holder membantu, menyenangkan, memudahkan dan memuaskan

Untuk itu pembentukan daerah harus mempertimbangkan berbagai faktor seperti kemampuan ekonomi, potensi daerah, luas wilayah,

kependudukan dan pertimbangan dari aspek sosial politik, sosial budaya, pertahanan dan keamanan serta pertimbangan dan syarat lainnya.

Menurut Manan (1997:273) dalam menyelenggarakan pemerintahan berdasarkan azas desentralisasi tidak terdapat indikasi bahwa pasal 18 UUD 1945 mengatur prinsip wilayah administrative (azas dekosentralisasi) disamping desentralisasi atau otonom. Pasal 18 UUD 1945 hanya mengenal satu satuan Pemerintahan Daerah. Jadi secara konstitusional hanya daerah otonom yang perlu diatur dalam undang-undang organik sebagai dikehendaki oleh pasal 18 UUD 1945.

Sedangkan menurut Riant Nugroho (2003:75) menjelaskan bahwa didalam masyarakat terdapat tiga jenis tugas pokok yang diperlukan agar masyarakat hidup, tumbuh dan berkembang, yaitu tugas pelayanan, tugas pembangunan, dan tugas pemberdayaan.

1. Tugas Pelayanan, adalah tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membedakan dan diberikan secara Cuma-Cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga kelompok paling tidak mampu pun mampu menjangkaunya.
2. Tugas Pembangunan adalah tugas untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dari masyarakat
3. Tugas Pemberdayaan adalah peran untuk membuat setiap warga masyarakat mampu meningkatkan kualitas kemanusiaan dan kemasyarakatan

Dari pengelompokan tersebut, terlihat luasnya fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah daerah, seperti fungsi koordinasi dan perencanaan. Fungsi ini menjadi penting sekurang-kurangnya sebagai mediator untuk menyamakan persepsi dalam suatu jalinan kerjasama, atau menyelesaikan suatu permasalahan yang mungkin timbul pada pemerintahan lokal. Namun efektivitas dan jangkauannya sangat tergantung pada faktor yang lain seperti tersedianya berbagai sumber daya

Menurut santosa ( 1993 : 181 ) adapun tugas-tugas pemerintahan antara lain :

1. Melaksanakan pembangunan ( birokrasi pembangunan )

Masalah pembangunan sesungguhnya harus dibagi menjadi dua bagian besar yakni masalah objek pembangunan

2. Pemeberdayaan masyarakat
3. Memberikan pelayanan publik

Organisasi pemerintahan berparadigma baru harus bisa menunjukan semua pihak yang berkepentingan dengan pemerintahan, khususnya pihak pemerintah dengan yang diperintah, pihak melayani dan dilayani, hal tersebut lebih penting dalam membuat standar pelayanan.

Penyusunan sebuah standar pelayanan minimal atau SPM didaerah menganadung prinsip-prinsip antara lain :

1. Diterapkan kepada kewenangan wajib daerah dan kewenangan lainnya.
2. Ditetapkan pemerintah daerah diberlakukan oleh seluruh daerah kabupaten kota.

3. Menjalin hak individu dan akses masyarakat mendapat pelayanan dasar pemerintah daerah.
4. Bersifat dinamis sesuai dengan perubahan kebutuhan nasional perkembangan kapasitas daerah.
5. Berbeda dengan standar teknis yang merupakan faktor pendukung alat mendukung pencapaian SPM .

Kebijakan pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat merupakan suatu kewajiban dan menjadi tuntutan masyarakat pada umumnya yang harus dipenuhi oleh pemerintah (Bahrul Kirom ; 2010; 30). Pemerintah berusaha melakukan spesialisasi dalam upaya meningkatkan efisiensi karena dengan adanya spesialisasi memungkinkan untuk dilakukan penyederhanaan proses administrasi melalui serangkaian kegiatan yang sederhana dan mudah dikelola melalui pembagian kerja yang rinci (Agus Dwiyanto ; 2010; 37). Untuk itu dalam memperbaiki pelayanan publik kepada masyarakat pemerintah hendaknya memiliki standar khusus dalam pemberian pelayanan agar tujuan pemerintah sebagai pelayan masyarakat dapat tercapai dengan baik dan memenuhi keinginan masyarakat.

Maka dari itu dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat pemerintah menetapkan standarisasi pelayanan publik yang tertera dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang meliputi :

a. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Perumusan materi komponen dasar hukum dibuat dengan mengacu pada hasil identifikasi, analisis dan pertimbangan yang ada.

b. Persyaratan

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan.

d. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk menyusun komponen waktu, langkah pertama perlu menghitung

dan menganalisis waktu yang digunakan dalam melayani setiap jenis pelayanan.

e. Biaya

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

f. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa dan atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pemohon masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

g. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

h. Kompetensi pelaksana / SDM Pelayanan

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki



oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan.

i. Pengawasan Internal

Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana. Pengawasan internal merupakan pengawasan yang difokuskan sebagai manajemen pengendalian internal yang berperan untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

j. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut. Merupakan mekanisme pengelolaan pengaduan, masukan berupa kritikan, saran/usulan dari masyarakat sebagai reaksi terhadap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan. Masukan masyarakat penting untuk dikelola secara proporsional sebagai bahan untuk koreksi dan upaya perbaikan kebijakan pelayanan ke depan.

k. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana adalah informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

l. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan Jaminan pelayanan

menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan.

m. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

n. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Adapun pengertian Kelurahan, Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Pasal 3 kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang berkedudukan diwilayah kecamatan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kelurahan tidak bisa terlepas dari kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah kabupaten. Begitu juga dengan pelaksanaan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari pelaksanaan otonomi daerah itu sendiri. Setiap daerah memiliki kewenangan untuk melakukan urusan pemerintahan, dan urusan pemerintahan tersebut menjadi kewenangan daerah itu sendiri. Begitu pula pembentukan kelurahan

diserahkan pengaturannya kepada kelurahan, tugas pembantuan dari pemerintah dan pemerintah daerah, urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada kelurahan.

Urusan pemerintahan menjadi kewenangan Kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada kelurahan adalah urusan pemerintahan yang secara langsung dapat meningkatkan pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Pelaksanaan kewenangan Kabupaten/kota yang diserahkan kepada kelurahan harus disertai dengan biaya yang bersumber dari APBD Kabupaten/kota.

Kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam dipimpin oleh lurah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui camat. Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh bupati/walikota atas usul camat dari pegawai negeri sipil. Syarat-syarat lurah sebagaimana dimaksud ayat (2) meliputi :

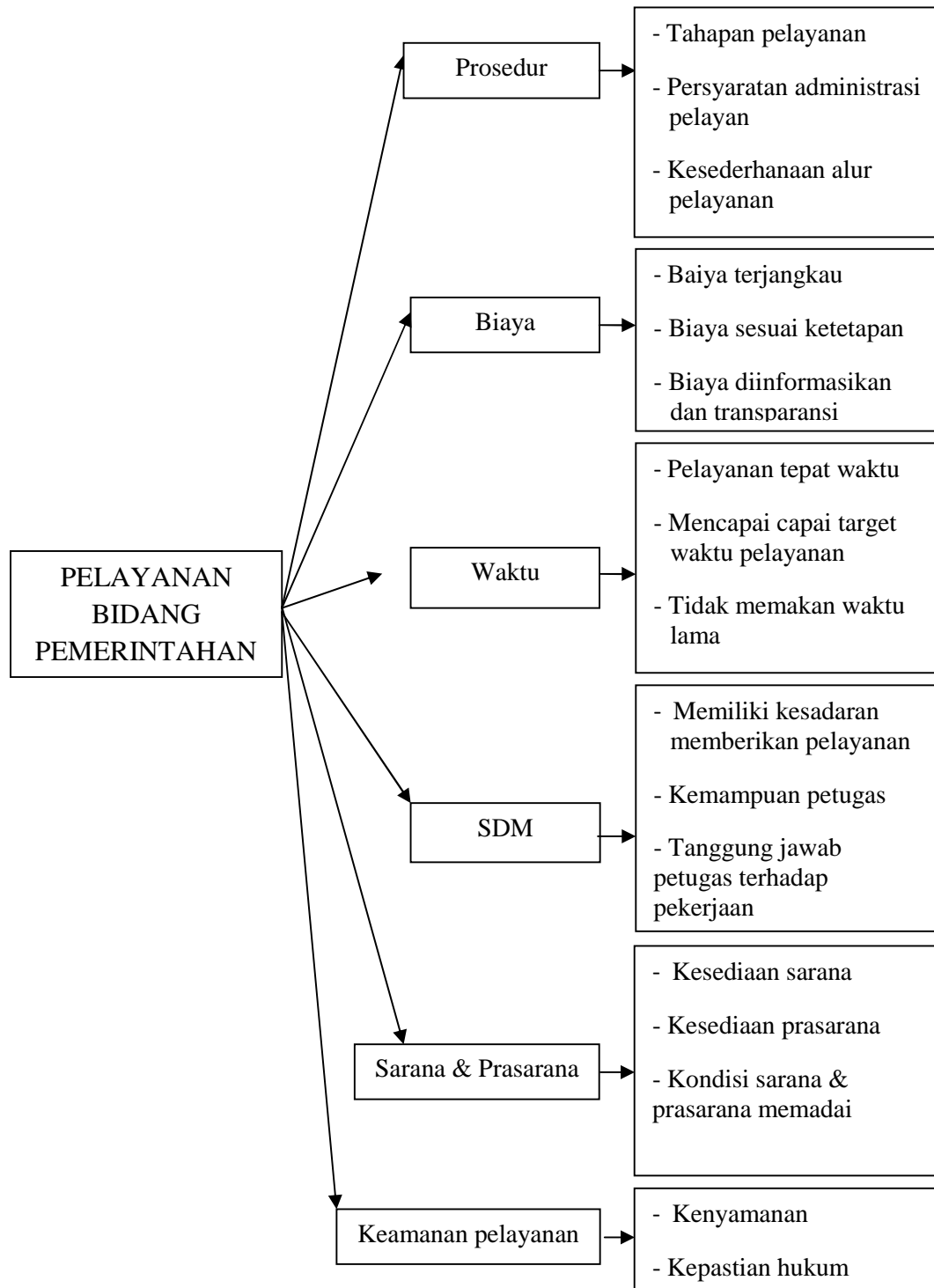
1. Perangkat/golongan minimal penata (III/c)
2. Masa kerja maksimal 10 tahun
3. Kemampuan teknis dibidang administrasi pemerintahan dan memahami sosial budaya masyarakat setempat.

Dalam Pasal 4 lurah sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (2) mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Selain tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota. Urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud dalam

ayat (2) disesuaikan dengan kebutuhan kelurahan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan peningkatan akuntabilitas. Pelimpahan urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) disertai dengan sarana, prasarana dan personil. Pelimpahan urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) ditetapkan dalam peraturan bupati/walikota dengan berpedoman peraturan menteri.

## 2.2 Kerangka Berpikir

Gambar 2. Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber : Peraturan Menpan dan Reformasi Birokrasi 2012 dan data olahan 2013

### 2.3 Variabel penelitian

Variabel penelitian digunakan agar tidak terjadi kesalahan persepsian dalam memahami terhadap penulisan. Dimana pada penelitian ini penulis menggunakan indikator berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. akan tetapi dalam penulisan penelitian ini penulis membatasi variabel indikator penelitian dan penulis juga membuat sub-indikator yang meliputi sebagai berikut :

#### a. Prosedur pelayanan

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, setiap instansi pemerintahan harus membuat dan melaksanakan :

- Tahap pelayanan
- Persyaratan administrasi pelayanan
- Kesederhanaan pelayanan

#### b. Biaya

Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat berdasarkan :

- Biaya terjangkau
- Biaya sesuai ketentuan

- Biaya diinformasikan kepada masyarakat dan transparan

c. Waktu

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan harus sesuai standar pelayanan yang ditetapkan :

- Pelayanan tepat waktu
- Mancapai target waktu pelayanan
- Tidak memakan waktu lama

d. Kompetensi pelaksana / SDM Pelayanan

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi :

- Memiliki kesadaran dalam memberikan pelayanan
- Kemampuan petugas
- Tanggung jawab petugas terhadap pekerjaan

e. Sarana dan prasarana

Adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan, seperti :

- Kesiapan sarana
- Kesiapan prasarana
- Kondisi sarana dan prasarana

f. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan maka perlu adanya :

- Kenyamanan dan
- Kepastian hukum



## 2.4 Operasioanal variabel :

**Tabel II.1 Operasioanal Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Bidang Pemerintahan Pada Kantor Lurah Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir**

Konsep	Variabel	Indikator	subindikatorItem penelitian	Ukuran
1	2	3	4	5
Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 81 Tahun 1993 memberikan definisi bahwa pelayanan umum/publik adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dilingkungan BUMN/BU MD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan..	Pelayanan Bidang Pemerintahan Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir	a. Prosedur Pelayanan	a. Tahapan pelayanan b. Persyaratan administrasi pelayanan c. Kesederhanaan alur pelayanan	Baik Cukup baik Kurang baik
		b. Biaya	a. Biaya terjangkau b. Biaya sesuai ketentuan c. Biaya diinformasikan kepada masyarakat dan transparansi	Baik Cukup baik Kurang baik
		c. Waktu	a. Pelayanan tepat waktu b. Mencapai target waktu pelayanan c. Tidak memakan waktu lama	Baik Cukup baik Kurang baik
		d. SDM pelayanan	a. Memiliki kesadaran memberikan pelayanan b. Kemampuan petugas c. Tanggung jawab petugas terhadap pekerjaan	Baik Cukup baik Kurang baik
		e. Sarana dan prasarana	a. Ketersediaan sarana b. Ketersediaan prasarana c. Kondisi sarana dan prasarana memadai	Baik Cukup baik Kurang baik
		f. Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Kenyamanan b. Kepastian hukum	Baik Cukup baik Kurang baik

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Nazaruddin, 2010, Pelayanan bidang pemerintahan Pada Kantor Desa Baru Kabupaten Kampar, Universitas Islam Riau. Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki 3 fungsi dasar yang hirarki yang dilaksanakan oleh birokrasi yaitu pelayanan prima, pemberdayaan masyarakat dan akselerasi pembangunan (Amin Ibrahim : 2008, 114).

Dari tiga fungsi hakiki yang dijalankan oleh pemerintah, yang paling utama itu adalah fungsi pelayanan publik yang prima yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat berkenaan. Dalam otonomi daerah, peranan pemerintah harus sesuai dengan tuntutan dan dinamik yang berkembang dimasyarakat.

## 2.6 Hipotesis

Pada penelitian ini, penulis mengemukakan hipotesis sebagai jawaban sementara dari persoalan yang di hadapi pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir sehubungan dengan pelayanan bidang pemerintahan.

Diduga pelayanan bidang Pemerintahan pada Kantor Lurah Enok kurang baik, hal ini disebabkan karena beberapa indikator pelayanan publik bidang pemerintahan seperti prosedur pelayanan, biaya, waktu, SDM pelayanan, sarana dan prasarana, serta jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan masih kurang baik dan kurang adanya kejelasan.

## 2.7 Teknik Pengukuran

Analisis pelayanan bidang pemerintahan kelurahan di Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dikatakan :

- Baik : Apabila ke 6 indikator pelayanan bidang pemerintahan kelurahan yang ditetapkan berada pada kategori baik
- Cukup baik : Apabila 3 – 5 dari indikator pelayanan bidang pemerintahan kelurahan yang ditetapkan berada pada kategori baik
- Kurang baik : Apabila 1 -2 atau tidak ada satu pun dari indikator pelayanan bidang pemerintahan kelurahan yang ditetapkan berada pada kategori baik

Adapun ukuran yang diberikan kepada masing-masing indikator adalah sebagai berikut :

### a. Prosedur

- Baik : Apabila prosedur pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 3 kriteria yang telah ditetapkan
- Cukup baik : Apabila prosedur pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 2 dari 3 kriteria yang telah ditetapkan

Kurang baik : Apabila prosedur pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 1 dari 3 kriteria yang telah ditetapkan

b. Biaya

Baik : Apabila biaya pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 3 kriteria yang telah ditetapkan

Cukup baik : Apabila biaya pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 2 dari 3 kriteria yang telah ditetapkan

Kurang baik : Apabila biaya pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 1 dari 3 kriteria yang telah ditetapkan

c. Waktu

Baik : Apabila waktu pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 3 kriteria yang telah ditetapkan

Cukup baik : Apabila waktu pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 2 dari 3 kriteria yang telah ditetapkan

Kurang baik : Apabila waktu pelayanan bidang pemerintahan

kelurahan mencakup 1 dari 3 kriteria yang telah ditetapkan

d. Kompetensi pelaksana / SDM

Baik : Apabila SDM dalam memberikan pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 3 kriteria yang telah ditetapkan

Cukup baik : Apabila SDM dalam memberikan pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 2 dari 3 kriteria yang telah ditetapkan

Kurang baik : Apabila SDM dalam memberikan pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 1 dari 3 kriteria yang telah ditetapkan

e. Sarana dan prasarana

Baik : Apabila sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 3 kriteria yang telah ditetapkan

Cukup baik : Apabila sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 2 dari 3 kriteria yang telah ditetapkan

Kurang baik : Apabila sarana dan perasarana dalam memberikan pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 1 dari 3 kriteria yang telah ditetapkan

f. Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan

Baik : Apabila jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam memberikan pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 2 kriteria yang telah ditetapkan

Cukup baik : Apabila jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam memberikan pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup 1 dari 2 kriteria yang telah ditetapkan

Kurang baik : Apabila keamanan pelayanan dalam memberikan pelayanan bidang pemerintahan kelurahan mencakup tidak ada satu pun dari 2 kriteria yang telah ditetapkan

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penulis melakukan penelitian ini dimulai dari Maret dan direncanakan selesai Mei 2013. Dimana penelitian ini dilakukan Pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir

#### **3.2 Jenis Data dan Sumber Data**

Adapun jenis data dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Husein Umar (2004:99) Data primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu maupun perorangan seperti hasil pengisian kuesioner yang bisa dilakukan oleh sipeneliti.

Data primer yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan di lokasi penelitian ( lapangan ) melalui penyebaran kuesioner ( membuat daftar pertanyaan ) dokumen dan observasi.

b. Data sekunder

Data skunder yaitu data pelengkap yang menyangkut dengan gambaran kelurahan enok kecamatan enok kabupaten Indragiri hilir gambaran tentang geografis kondisi penduduk dan mata pencarian penduduk serta gambaran umum lainnya.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono :2007:90).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (Sugiyono :2007:91).

Adapun populasi dan sampel terdiri dari 2 (dua) kategori yaitu :

#### 1. Populasi dan Sampel dari Kantor Kelurahan

Adapun yang menjadi populasi dari kantor kelurahan yaitu kepala kelurahan 1 orang, bendahara kelurahan 1 orang, Kasi pemerintahan 1 orang, Kasi ekbang 1 orang, Kasi kesos 1 orang, Kasi trantip 1 orang dengan demikian jumlah populasi pada kantor kelurahan berjumlah 6 orang dan teknik pengambilan sampelnya yaitu dengan sampling jenuh dimana keseluruhan populasi dijadikan sampel dalam penelitian. Sampel dari seluruh apatur Kelurahan Enok Kecamatan Enok dijadikan sebagai *key Informan* bagi penulis dalam melaksanakan penelitian.



## 2. Populasi dan Sampel dari Masyarakat Kelurahan Enok

Adapun yang menjadi populasi dari masyarakat kelurahan enok yaitu 5349 orang dan sampel dari masyarakat diambil dengan menggunakan teori Slovin, jumlah sampel diketahui dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2004:146) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5349}{1 + 5349(10\%)^2}$$

$$n = \frac{5349}{1 + 5349(0.01)}$$

$$n = \frac{5349}{54,49}$$

$$n = 98,16$$

$$n = 98$$

Keterangan :  $n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Error 10% (Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel).

Jadi, dari hitungan jumlah populasi dari masyarakat Kelurahan Enok sebanyak 5349 Orang, dengan kelonggaran 10%, maka hasil penghitungan dengan menggunakan rumus Slovin tersebut didapat sampel sebanyak 98,16 yang dibulatkan menjadi 100 orang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode *Random*

*sampling* yaitu pengambilan sample yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Untuk lebih jelasnya, penetapan jumlah populasi dan sampel dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 3.1**  
**Penetapan Populasi dan Sampel**

No	Sub Populasi (Orang)	Populasi (Orang)	Sampel (Orang)
1	Kepala Kelurahan	1	1
2	Bendahara	1	1
3	Kasi Kesos	1	1
4	Kasi Ekbang	1	1
5	Kasi Trantip	1	1
6	Kasi Pemerintahan	1	1
7	Masyarakat Kelurahan Enok	5.349	100
<b>Jumlah</b>		5.355	106

*Sumber : Kantor Kelurah Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir 2013*

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Observasi

Observasi yaitu dalam teknik ini penulis mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian guna memperoleh data secara langsung yang berhubungan dengan masalah penelitian.

#### b. Kuesioner

Kuesioner yaitu penulis membuat beberapa pertanyaan tertulis beserta

alternatif jawabannya, responden hanya tinggal menjawab pertanyaan itu sesuai dengan kelayakan

c. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan mengadakan Tanya jawab secara langsung dan terbuka dengan pihak-pihak yang terkait dan mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui pelayanan bidang pemerintahan pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dalam menganalisis penulis akan menuangkan dengan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan persentase rata-rata ( Arikunto:2006:79 ).

Untuk mencari rata-rata dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Total Jumlah

Dengan terlebih dahulu memberikan bobot untuk masing-masing pilihan yaitu :

Pilihan Baik dengan bobot 3

Pilihan Cukup dengan bobot 2

Pilihan Kurang baik dengan bobot 1

Untuk memahami baik atau tidaknya pelayanan yang dilakukan maka akan diberi ukuran ( Arikunto:2006:77 ).

0 % - 39 % = Tidak Baik

40 % - 55 % = Kurang Baik

56 % - 75 % = Cukup Baik

75 % - 100 % = Sangat Baik

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

#### **4.1 Propil Kabupaten Indragiri Hilir dan Kelurahan Enok**

##### **4.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Indragiri Hilir**

Kabupaten Indragiri Hilir merupakan bagian dari Propinsi Riau terletak disebelah Tenggara, dengan luas wilayah mencapai  $\pm 11.607,97$  KM<sup>2</sup>. Secara geografis wilayah ini terletak pada posisi 102° 32' 59" – 104° 17' 13" Bujur Timur dan 0° 32' 51" Lintang Utara – 1° 07' 17" Lintang Selatan. Wilayah Kabupaten Indragiri Hilir dibatasi oleh :

- Kabupaten Pelalawan disebelah Utara
- Kabupaten Kepulauan Riau disebelah Timur
- Kabupaten Tanjung Jabung Propinsi Jambi disebelah Selatan
- Kabupaten Indragiri Hulu disebelah Barat.

Sebagian besar dari luas wilayah atau 93,31% daerah Kabupaten Indragiri Hilir merupakan daerah dataran rendah , yaitu daerah endapan sungai, daerah rawa dengan tanah gambut, daerah hutan payau (mangrove) dan terdiri atas pulau-pulau besar dan kecil dengan luas lebih kurang 1.082.953,06 hektar dengan rata-rata ketinggian lebih kurang 0-3 Meter dari permukaan laut. Sedangkan sebagian kecilnya 6,69% berupa daerah bukit dengan ketinggian rata-rata 6-35 Meter dari permukaan laut yang terdapat dibagian selatan. Dengan ketinggian tersebut, maka pada umumnya daerah ini dipengaruhi oleh pasang surut.

#### 4.1.2 Deskripsi Kelurahan Enok

##### a. Letak dan Luas Wilayah

Kelurahan Enok merupakan salah satu Kelurahan yang ada di Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dengan dataran rendah yang terdiri dari tanah endapan, atau tanah liat dan gambut serta mempunyai Luas wilayah  $\pm 4.730$  Ha. ini terbagi menjadi 6 RW dan RT 20 dengan pusat pemerintahan berada di Kelurahan Enok. Kelurahan Enok terletak di wilayah kecamatan Enok dengan batas-batas sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Desa Simpang Tiga
- b. Sebelah Selatan : Kelurahan Pantai Seberang Makmur
- c. Sebelah Barat : Kelurahan Pusaran
- d. Sebelah Timur : Kelurahan Teluk Medan

Adapun Luas Wilayah dan Tata Guna Lahan pada Kelurahan Enok meliputi:

- Luas Kelurahan Enok :  $\pm 4.730$  Ha
- Luas Perkebunan rakyat :  $\pm 3.977$  Ha
- Luas Pemukiman :  $\pm 78,3$  Ha
- Luas Pertokoan Perdagangan :  $\pm 2,6$  Ha
- Luas Lahan Perkuburan :  $\pm 2,0$  Ha
- Luas Perkantoran :  $\pm 1,3$  Ha
- Luas Pasar Kelurahan :  $\pm 0,8$  Ha
- Luas Dll :  $\pm 668$  Ha

### **b. Keadaan Kependudukan Berdasarkan Jenis Kelamin**

Penduduk di Kelurahan Enok berjumlah 5.349 jiwa yang terdiri dari laki-laki 2.705 jiwa dan perempuan sebanyak 2.644 jiwa dengan jumlah kepala keluarga 1.307 untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.1: Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kelurahan Enok**

No	Jenis Kelamin	Jumlah penduduk
1.	Laki-laki	2.705 jiwa
2.	Perempuan	2.644 jiwa
	<b>Total</b>	<b>5.349 jiwa</b>

*Sumber Kantor Lurah Enok 2012*

Masyarakat Kelurahan Enok mayoritas memeluk agama islam ( $\pm 99,54\%$ ) dan lainnya ( $\pm 0,46\%$ ) beragama Budha dan Kristen. Untuk lebih jelas banyak penduduk menurut agama yang dianut di Kelurahan Enok dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.2; Jumlah Penduduk Kelurahan Enok Menurut Agama Yang Dianut**

NO	Agama	Jumlah
1.	Islam	5.332
2.	Kristen	7
3.	Budha	10
4.	Hindu	-
	<b>Total</b>	<b>5.349</b>

*Sumber : Kantor Lurah Enok 2012*

Dewasa ini tuntutan akan pendidikan senantiasa menempati posisi teratas dalam pola kebutuhan hidup manusia, karena pendidikan sangat mempengaruhi sikap dan perilaku masyarakat. Untuk mengetahui lebih lanjut tingkat pendidikan masyarakat Kelurahan Enok dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.3: Jumlah Penduduk Kelurahan Enok Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	TK	35
2.	SD	1.535
3.	SLTP	2.649
4.	SLTA	864
5.	AKADEMI (D1 - D3)	134
6.	SARJANA (S1 – S3)	133
<b>JUMLAH</b>		<b>5.349</b>

*Sumber : Kantor Lurah Enok 2012*

**c. Mata Pencarian Penduduk**

Masyarakat di Kelurahan Enok jika ditinjau dari mata pencarian penduduknya, bias dikatakan terdiri dari berbagai macam jenis seperti petani kelapa, pegawai negeri, pedagang, jasa, nelayan dan buruh kasar dan sebagainya. Namun karena daerah ini terletak pada dataran rendah dan banyak terdapat sungai-sungai kecil yang sangat cocok digunakan untuk berkebun kelapa, maka pada umumnya masyarakat bermatapencarian sabagai petani kelapa. Untuk lebih jelasnya jenis matapencarian masyarakat di Kelurahan Enok dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.4: Jenis Matapencarian Penduduk di Kelurahan Enok**

No	Jenis Matapencarian	Jumlah
1.	Petani kelapa	2.850
2.	PNS	342
3.	Pedagang	315
4.	Nelayan	121
5.	TNI	1
6.	Buruh	249
7.	Polri	20
8.	Jasa	107
9.	Ibu Rumah Tangga (IRT)	1344

*Sumber : Kantor Lurah Enok 2012*



#### d. Sarana Pendidikan

Di Kelurahan Enok telah dilaksanakan pembangunan sejumlah sekolah baru serta perbaikan gedung sekolah dan sampai sekarang sudah ada 14 buah sarana pendidikan yang dibangun. Dengan penambahan unit sekolah baru, diharapkan dapat memperpendek jarak tempuh sekolah dengan tempat tinggal siswa-siswi dalam rangka penyebaran sarana pendidikan. Dengan pemerataan penyebaran sarana pendidikan diharapkan dapat terciptanya pemerataan kesempatan pendidikan bagi masyarakat Kelurahan Enok. Untuk lebih jelas sarana pendidikan yang ada di Kelurahan Enok dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.5: Sarana Pendidikan di Kelurahan Enok**

No	Sarana Pendidikan	Jumlah
1.	PAUD	2
2.	TK	1
3.	SD	5
4.	MI	2
5.	SMP	1
6.	MTS	1
7.	MA	1
8.	SMA	1
<b>JUMLAH</b>		<b>14</b>

*Sumber : Kantor Lurah Enok 2012*

#### e. Sarana Kesehatan

Sampai saat ini pelayanan kesehatan di Kelurahan Enok masih minim, karena hanya dilayani oleh satu buah puskesmas dan satu buah BKIA ( Badan Kesehatan Ibu dan Anak) serta dibantu dengan beberapa Posyandu.

#### **f. Sarana Peribadatan**

Sarana peribadatan yang terdapat di Kelurahan Enok hanya ada sarana peribadatan untuk pemeluk agama islam yaitu mesjid dan mushola. Sedangkan sarana peribadatan untuk pemeluk agama lain tidak ada terdapat di Kelurahan ini. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.6: Sarana Peribadatan Yang Terdapat di Kelurahan Enok**

<b>No</b>	<b>Sarana Peribatan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Mesjid	3
2.	Mushola	5
<b>Jumlah</b>		<b>8</b>

*Sumber : Kantor Lurah Enok*

#### **g. Sosial dan Budaya**

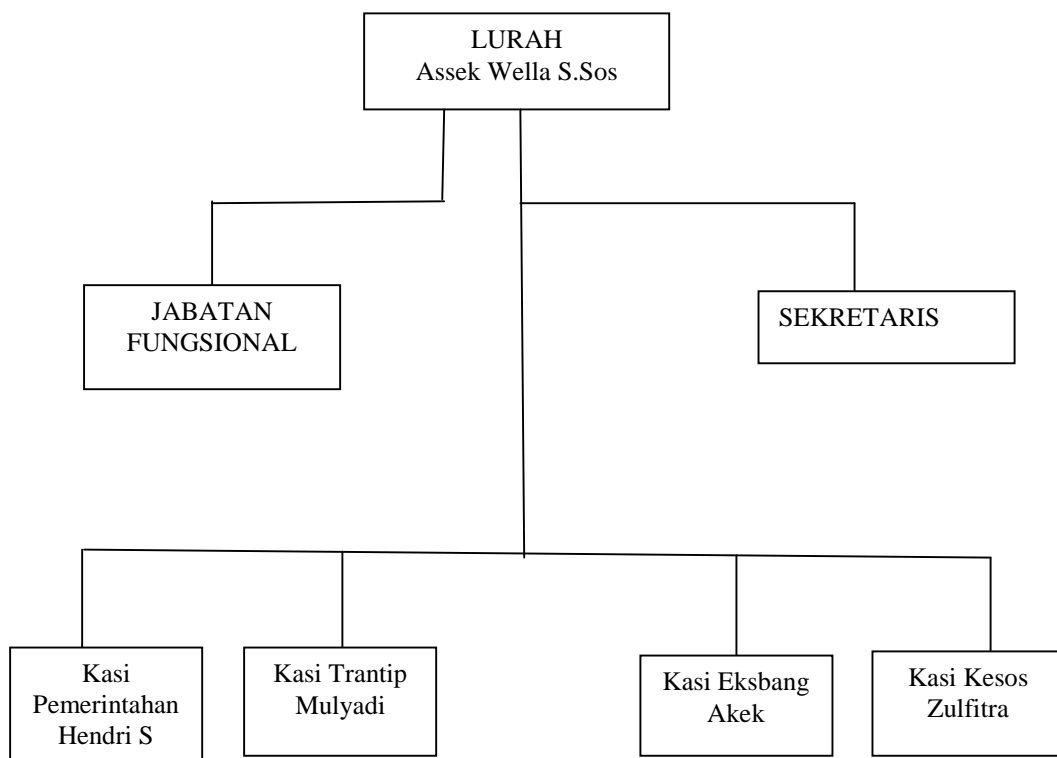
Kelurahan Enok memiliki cukup banyak suku dan budaya. Mayoritas Suku Kelurahan Enok adalah Suku Banjar, selebihnya Suku Bugis, Jawa, Melayu, dll. Budaya yang terlihat diantaranya adalah perkawinan Adat, upacara keagamaan, pengelolaan SDA secara adat, dan upacara adat dalam pembangunan rumah. Ikatan kekeluargaan terasa begitu kental, antara satu dengan yang lainnya. Ada banyak anak Kelurahan (Lingkungan) yang daerahnya merupakan keluarga kumpulan 1 rumpun keluarga dalam 1 Lingkungan. Seperti di RW.001 yang di diami oleh 1 rumpun keluarga dari suku Bugis Bone. RW.002, dengan Mayoritas Suku Melayu, Kehidupan berjalan dengan teratur, pukul 09.00 WIB kampung sudah terlihat sepi. Hanya satu dua orang saja yang terlihat berkeliaran, itupun dari kaum Pria.

Untuk kelembagaan masyarakat yang formal atau informal sudah ada dan berjalan cukup baik, misalnya kegiatan pemberdayaan dan

kesejahteraan keluarga seperti Kegiatan PKK, arisan, posyandu, majelis Ta'lim (Pengajian dan Yassinan), dan sebagainya. Selanjutnya untuk masalah kepemudaan di Kelurahan ini cukup menonjol. Ikatan Pemuda cukup kental dan sangat berpengaruh. Terlihat dari aktifitas pemuda di bidang olahraga terutama Volly, Badminton, dan Sepak Bola. Yang memang fasilitas untuk olah raga tersebut telah tersedia di Kelurahan.

#### 4.2 Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Enok Dan Uraian Tugas

Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Enok dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



*Gambar 4.1: Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Enok*

## 1. L U R A H

### a. TUGAS POKOK:

Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan ketertiban umum serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota/bupati.

### b. FUNGSI :

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. Pelaksanaan kegiatan ekonomi dan Pembangunan;
3. Pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan rakyat;
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
5. Pelaksanaan Kegiatan Ketata-usahaan;

### c. URAIAN TUGAS :

1. Memimpin dan memanajeri organisasi kelurahan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan sesuai dengan Visi dan Misi Kabupaten Indragiri Hilir :
2. Merumuskan rencana ke depan untuk melaksanakan urusan yang dilimpahkan oleh Bupati dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;
3. Merumuskan Rencana Strategik (RENSTRA) dan Rencana Kinerja (RENJA), Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJPD). Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) dan Rencana Kerja Daerah (RKPD) sesuai lingkup tugasnya:

4. Merumuskan LPPD, LKPI, LAKIP dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai lingkup tugasnya;
5. Mengendalikan administrasi keuangan dan aset di lingkup tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
6. Mengoordinasikan penanganan bencana di wilayah kelurahan;
7. Menyusun rencana pembangunan Tahunan Kelurahan dan Rencana Pembangunan Lima Tahun Kelurahan serta pelaksanaan musyawarah rencana pembangunan (MUSRENBANG) tingkat kelurahan;
8. Menyelenggarakan administrasi pertanahan sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya;
9. Menyelenggarakan administrasi tata pemerintahan menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan lembaga kemasyarakatan, pembinaan ketenteraman dan ketertiban Umum.
10. Menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan serta pelaporan langkah-langkah penanggulangan terhadap terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup serta pola pencegahan kerusakan lingkungan hidup:
11. Menyelenggarakan fasilitasi kegiatan dalam rangka pemilihan kepala Daerah dan pemilihan umum ;
12. Melaksanakan pembangunan partisipasi masyarakat pelayanan umum kepada masyarakat dan pemberdayaan masyarakat kelurahan;

13. Melaksanakan pembinaan terhadap keberadaan masyarakat hukum adat, nilai adat istiadat, lembaga adat beserta hak-hak tradisionalnya dalam pelaksanaan pemerintahan kelurahan;
14. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya,
15. Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
16. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;
17. Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
18. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan;
19. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.
20. Melaksanakan koordinasi instansional dan kemasyarakatan;
21. Merumuskan dan melaksanakan kerjasama kelurahan dengan kelurahan lain dalam satu wilayah kecamatan:

## 2. SEKERTARIS KELURAHAN

### a. TUGAS POKOK:

Membantu Lurah melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan yang meliputi administrasi, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan.

b. FUNGSI :

1. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas dan fungsi Lurah
2. Penyelenggaraan koordinasi dan pengendalian atas pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan oleh Lurah
3. Pelaksanaan pengurusan administrasi kepegawaian;
4. Pengelolaan administrasi keuangan;
5. Pelaksanaan urusan perlengkapan dan Kerumah tanggaan kelurahan;
6. Pelaksanaan koordinasi perencanaan, evaluasi dan pelaporan tugas-tugas seksi dan kelompok jabatan fungsional;
7. Pelaksanaan Tugas-tugas lain yang diberikan oleh Lurah.
8. Penyelenggaraan rapat-rapat dinas, upacara, penerimaan tamu dan acara-acara kedinasan lainnya diluar kegiatan yang telah tercakup dalam kegiatan seksi lain;
9. Pelaksanaan pengurusan surat menyurat dan kearsipan;

c. URAIAN TUGAS

1. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dan fungsi Lurah, serta pelaksanaan tugas dan fungsi Tata Usaha kelurahan:
2. Menyusun Rencana Strategik (RENSTRA) dan Rencana Kinerja (RENJA), Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJPD), Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) dan Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD) sesuai lingkup tugasnya;
3. Menyusun LPPD, LKPJ, LAKIP dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai lingkup tugasnya;

4. Menyelenggarakan administrasi keuangan dan asset di lingkup tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
5. Menghimpun Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dari masing-masing seksi pada Kelurahan;
6. Melaksanakan ketatausahaan, surat menyurat dan kearsipan;
7. Melaksanakan pengurusan administrasi kepegawaian;
8. Melaksanakan urusan analisa kebutuhan, pengadaan dan pemeliharaan perlengkapan sarana dan prasarana kantor kelurahan;
9. Menyelenggarakan kerumahtanggaan kelurahan;
10. Menghimpun bahan-bahan persiapan dan pelaksanaan rapat-rapat dinas, upacara, penerimaan tamu dan acara kedinasan lainnya;
11. Melaksanakan koordinasi perencanaan, evaluasi dan pelaporan tugas-tugas seksi dan kelompok jabatan fungsional;
12. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya.
13. Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas:
14. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan:



15. Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
16. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas dan atau kegiatan kepada atasan;
17. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

### 3. KASI PEMERINTAHAN

1. Melaksanakan penyusunan program dan kegiatan Pemerintahan Kelurahan.
2. Melaksanakan penyusunan rencana kerja Pemerintahan Kelurahan.
3. Melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang terkait dalam Pemerintahan.
4. Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data administrasi pemerintahan.
5. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dengan Lurah.
6. Memfasilitasi pelaksanaan pemilihan, pengangkatan dan pemberhentian Ketua RW dan Ketua RT, serta membantu penyelesaian proses administrasinya.
7. Melaksanakan administrasi pertanahan.
8. Melaksanakan fasilitasi kegiatan dalam rangka Pemilihan Umum Legislatif, Presiden dan Wakil Presiden.
9. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan yang terjadi serta mencari alternatif pemecahannya.

10. Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  11. Menghadiri rapat baik yang diadakan oleh Tingkat Kecamatan maupun Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir.
  12. Menyampaikan laporan hasil rapat dan pelaksanaan tugas atau kegiatan lainnya kepada atasan.
  13. Melaksanakan tugas Kedinasan lainnya yang diberikan atasan.
4. KASI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT & KESEJAHTERAAN RAKYAT
1. Program Raskin
  2. Validasi PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan )
  3. Vaidasi Coklit Pendataan BLT
  4. Validasi Pendataan Jamkesmas
  5. Kelompok Usaha Bersama (KUBE)
    - Peningkatan Kesejahteraan Penghasilan
    - Pelatihan Keterampilan
  6. Pembinaan sarana peribadatan, keagamaan dan kelompok pengajianPembinaan Lembaga :
    - LPM
    - Karang Taruna
    - IKPSM
    - PKK

- Ormas
- 7. Pembinaan Kegotong-royong-an
- 8. Pembinaan Bakti Sosial
- 9. .Pembinaan RW Siaga
- PHBS
- UKS
- 10 Pembinaan Pendidikan/BOS, PAUD, Pembinaan Keterampilan melalui program
- 11 Pemerintah antara lain pelatihan komputer.
- 12 Pembinaan PKK

#### 5. KASI EKONOMI & PEMBANGUNAN

1. Melaksanakan penyusunan program dan kegiatan Kelurahan Enok.
2. Melaksanakan penyusunan rencana kerja pembangunan kelurahan.
3. Melaksanakan pelayanan administrasi perizinan :
  - Mendirikan bangunan
  - Surat keterangan domisili perusahaan
  - Surat keterangan
4. Melaksanakan Evaluasi dan Monitoring pembangunan diKelurahan Enok .
5. Melaksanakan pembinaan pembangunan keswadayaan masyarakat.
6. Memfasilitasi masyarakat bantuan pembangunan Pemerintah Kota Enok.
7. Melaksanakan sosialisasi pencemaran lingkungan.

8. Melaksanakan penanaman penghijauan bantuan dari Kantor Lingkungan Hidup.
9. Memfasilitasi Kerjasama bagi UKM dan Koperasi
10. Melaksanakan pembinaan kepada UKM dan Koperasi.
11. Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan

6. KASI KETENTRAMAN & KETERTIBAN UMUM

1. Melaksanakan penyusunan program dan kegiatan Kelurahan Enok.
2. Melaksanakan penyusunan rencana kerja Kasi Trantibum Kelurahan.
3. Melaksanakan pemeriksaan Surat-surat perizinan usaha dan bangunan
4. Melaksanakan evaluasi dan monitoring pembangunan di Kelurahan Enok.
5. Melaksanakan pembinaan kepada anggota Linmas.
6. Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan.
7. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan.
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Identitas Responden

Identitas responden dari penelitian Analisis pelayanan bidang pemerintahan pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dengan jumlah masyarakat 5.349 jiwa dan jumlah responden 106 orang yaitu 100 orang sebagai responden dari masyarakat dan 6 orang dari aparat kelurahan yang dijadikan sebagai key informan, dan selanjutnya penulis mengklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan. Untuk melihat kategori responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

##### a. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan data responden yang ditinjau dari jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Data ini di buat untuk melihat perbandingan antara jumlah responden laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 5.1: Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	68	68%
2	Perempuan	32	32%
<b>Jumlah</b>		<b>100 Orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Lapangan, 2013*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel untuk responden sebanyak 100 orang, yang keseluruhannya terdiri dari 68 orang

berjenis laki-laki dengan persentase 68%, dan berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 32 orang yaitu dengan persentase 32%. dari jumlah keseluruhan responden yang dijadikan sampel dari masyarakat Kelurahan Enok.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dari masyarakat adalah laki-laki yang berjumlah 68 orang yang kebanyakan merupakan kepala keluarga di Kelurahan Enok.

#### b. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Untuk mengetahui tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.2: Identitas Responden Berdasarkan Umur**

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	20-25	7	7 %
2	26-30	9	9 %
3	31-35	10	10 %
4	36-40	17	17 %
5	41-45	21	21 %
6	46-50	18	18 %
7	Diatas >50	18	18 %
<b>Jumlah</b>		<b>100 Orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Lapangan, 2013*

Dari data diatas dapat dilihat bahwa identitas responden masyarakat berdasarkan umur sangat bervariasi yaitu umur diantara 20-25 tahun sebanyak 7 orang (7%), umur 26-30 tahun sebanyak 9 orang (9%), umur 31-35 tahun sebanyak 10 orang (10%), umur 36-40 tahun sebanyak 17 orang (17%), umur 41-45 tahun sebanyak 21 orang (21%), umur 46-50 tahun

sebanyak 18 orang (18%), dan umur diatas 50 tahun sebanyak 18 orang (18%). Dan dapat disimpulkan bahwa identitas responden berdasarkan umur yang paling banyak yaitu antara umur 41 tahun keatas.

c. Identitas Reponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu sebagai berikut :

**Tabel 5.3: Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Tamat SD	13	13%
2	SD	24	24%
3	SMP / Sederajat	21	21%
4	SLTA / Sederajat	40	40%
5	Strata satu ( S1 )	2	2%
<b>Jumlah</b>		<b>100 Orang</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Olahan Lapangan, 2013*

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu tidak tamat SD sebanyak 13 orang (13%), tamat SD sebanyak 24 orang (24%), tamat SMP sederajat sebanyak 21 orang (21%), tamat SLTA sederajat sebanyak 40 orang (40%) dan tamat S1 2 orang (2%). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan masyarakat Kelurahan Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir masih dikatagori cukup tinggi dan berkompeten untuk digunakan dalam data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

## **5.2. Analisis Pelayanan Bidang Pemerintahan Pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir.**

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan dan fungsi aparatur Negara sebagai

pelayan masyarakat (abdi), disamping abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan sarana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Kemudian bagaimana kegiatan masyarakat dan kegiatan pemerintah itu dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional. Suasana tersebut dapat diciptakan jika aparatur negara memiliki semangat pengabdian yang tinggi dan profesional dalam pemberian layanan publik. Pada sisi lain perkembangan dan perubahan yang diakibatkan oleh globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti disektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya kepada masyarakat. Pada tataran inilah, kinerja birokrasi pelayanan publik menjadi suatu isu yang semakin strategis karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi selama ini



menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Kendati demikian, proses pengalihan kewenangan penyelenggaraan pelayanan dari pemerintah pusat kepada kabupaten/kota tidak mengakibatkan kekacauan dalam penyelenggaraan pelayanan, bukan berarti kinerja pelayanan publik di Indonesia sudah cukup baik. Temuan bahwa pelayanan tidak mengalami banyak perubahan bisa juga diartikan bahwa kualitas pelayanan publik di era otonomi daerah tetap saja buruk sebagaimana sebelumnya.

Berikut akan penulis paparkan hasil penelitian tentang pelayanan bidang pemerintahan di Kelurahan Enok:

#### **a. Prosedur pelayanan**

Dalam penyelenggaraan prinsip demokrasi, pemerintah memiliki tugas untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat diseluruh ruang lingkup daerah. Dimana ini semua akan dapat dicapai dengan memaksimalkan peran masyarakat dan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat

Dalam pengurusan hal-hal yang berkaitan dengan masalah pelayanan, maka aparat kelurahan memegang peranan penting khususnya dalam memberikan pelayanan birokrasi Kepada masyarakat. Untuk itu perlunya peninjauan kembali pelaksanaan tugas pelayanan oleh aparatur berkenaan dengan prosedur pelayanan yang diterapkan.

Prosedur pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit namun efisien dan efektif sehingga memenuhi harapan masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.4: Tanggapan Responden Penelitian Tentang Prosedur Pelayanan pada Pemerintahan Kelurahan Enok**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang baik	
1.	Tahapan pelayanan	17	43	40	100
2.	Persyaratan administrasi pelayanan	28	53	19	100
3.	Kesederhanaan alur pelayanan	33	48	19	100
Jumlah		78	144	78	300
Rata-rata		26	48	26	100
Persentase		26	48	26	100

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2013*

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang dilakukan tentang tanggapan responden terhadap prosedur pelayanan pada Pemerintahan Kelurahan Enok dapat diketahui bahwa untuk responden yang memberikan tanggapan baik berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 26 orang atau (26%). Penilaian ini didasarkan atas baiknya prosedur pelayanan yang dilakukan oleh kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk tanggapan responden yang menyatakan tanggapan cukup baik berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 48 orang atau ( 48% ) dari jumlah

responden. Menurut hasil wawancara dengan salah seorang Staf Kelurahan Enok, Hendri Susanto menyatakan bahwa :

*“ Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah ada ketentuan, prosedur pelayanan yang diberikan terutama pembuatan surat surat pengantar sudah ditetapkan waktu penyelesaiannya, dan persyaratannya juga telah ditetapkan oleh kelurahan ”.*(wawancara, 27 Juni 2013)

Sedangkan tanggapan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak berdasarkan jumlah rata-rata 26 orang atau (26%) dari jumlah responden. Menurut tanggapan masyarakat, M. haris :

*“Sejauh ini pelayanan yang diberikan Aparat Kelurahan Enok masih dirasakan kurang maksimal, aparat kelurahan jarang berada di tempat sehingga menghambat prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat sering bolak-balik ke kantor lurah dan terkadang alur pelayanan juga berbelit-belit”.*(wawancara, 27 Juni 2013)

Jadi, berdasarkan tabel diatas dapat dinyatakan bahwa dalam prosedur pelayanan pada Kantor Lurah Enok termasuk dalam kategori Cukup Baik. Prosedur pelayanan yang dijalankan cukup berjalan dengan baik. baik tahapan, persyaratan maupun kesederhanaan pelayanan yang diberikan, namun masih ada masyarakat yang masih mengeluhkan dengan persyaratan pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan.

#### **b. Waktu pelayanan**

Faktor waktu merupakan faktor yang cukup penting untuk diperhatikan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diemban, penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang sesingkat mungkin identik dengan efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang dicapai pegawai.

Tingkat produktivitas sebuah organisasi, dapat dinilai dari waktu yang diperlukan guna mencapai hasil yang akan dicapai organisasi yang bersangkutan, pada suatu periode waktu. Produktivitas kerja pegawai dalam lingkup organisasi sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja mereka, semakin tinggi motivasi kerja pegawai yang bersangkutan maka produktivitas kerja juga akan semakin meningkat. Kemampuan pegawai untuk bekerja dengan maksimal dan menghabiskan waktu yang relatif singkat tentunya dapat memberikan manfaat besar bagi organisasi.

Untuk melihat tanggapan responden penelitian berdasarkan pelayanan dilihat dari segi waktu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.5: Tanggapan Responden Penelitian Tentang Waktu Pelayanan pada Pemerintahan Kelurahan Enok**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang baik	
1.	Pelayanan tepat waktu	24	38	38	100
2.	Mencapai target waktu pelayanan	9	49	42	100
3.	Tidak memakan waktu lama	11	39	50	100
Jumlah		44	126	130	300
Rata-rata		15	42	43	100
Persentase		15	42	43	100

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2013*

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang dilakukan tentang tanggapan responden terhadap waktu pelayanan pada Pemerintahan Kelurahan Enok dapat diketahui bahwa untuk responden yang memberikan

tanggapan baik berdasarkan jumlah rata-rata ditanggapi sebanyak 15 orang atau (15 %) dari jumlah responden. Penilaian ini didasarkan atas baiknya waktu pelayanan yang dilakukan oleh kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk tanggapan responden yang menyatakan tanggapan cukup baik ditanggapi berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 42 orang atau (42%). dari jumlah responden. Menurut hasil wawancara dengan Kasi Kesos, Ake bahwa

*“Waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah ada ketentuannya, waktu pelayanan yang diberikan diusahakan memakan waktu yang singkat dan tidak berbelit-belit hal tersebut merupakan bentuk pelayanan yang diberikan aparat kelurahan kepada masyarakat”. (wawancara, 27 Juni 2013)*

Sedangkan Responden yang memberikan tanggapan kurang baik ditanggapi berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 43 orang atau (43%). Menurut responden tanggapan ini diberikan karena didasarkan pada waktu penyelesaian pelayanan yang memakan waktu yang cukup lama dalam memberikan pelayanan kepada publik. Menurut tanggapan masyarakat, Siti :

*“Sejauh ini pelayanan yang diberikan Aparat Kelurahan Enok masih dirasakan kurang maksimal, waktu pelayanan sering memakan waktu yang lama pembuatan satu buah surat pengantar bisa memakan waktu 3 hari sehingga hal tersebut mengecewakan masyarakat”. (wawancara, 27 Juni 2013)*

Dan hasil penelitian yang penulis lakukan maka dan hasil tanggapan responden dan wawancara yang telah penulis lakukan bahwa pihak aparat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat Kelurahan Enok berusaha untuk menyelesaikan tugasnya tepat waktu dan memakan waktu yang singkat sesingkatnya waktu pelayanan yang dijalankan tentunya akan memuaskan

masyarakat saat membutuhkan pelayanan, namun tidak jarang waktu pelayanan yang diberikan masih dirasakan lama oleh masyarakat sehingga memakan waktu sehari-hari.

### **c. Biaya pelayanan**

Biaya merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Biaya merupakan cakupan mengenai pelaksanaan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa dengan menggunakan biaya seminimal mungkin. Biaya dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan, biaya berfungsi untuk mendukung pemenuhan sarana dan prasarana dan operasional yang dibutuhkan dalam kegiatan organisasi. Jumlah tenaga kerja yang besar juga membutuhkan biaya yang besar, yang dikeluarkan guna pembayaran gaji honorer dan insentif. Dalam meningkatkan kualitas kerja aparat kelurahan membutuhkan anggaran biaya yang dipergunakan untuk peningkatan kualitas kerja aparat kelurahan seperti pemberian diklat dan pelatihan-pelatihan peningkatan kualitas kerja.

Untuk melihat tanggapan responden penelitian berdasarkan biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.6: Tanggapan Responden Penelitian Tentang Biaya Pelayanan pada Pemerintahan Kelurahan Enok**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang baik	
1.	Biaya terjangkau	17	46	37	100
2.	Biaya sesuai ketentuan	27	33	40	100
3.	Biaya diinformasikan kepada masyarakat dan transparan	12	29	59	100
Jumlah		56	108	136	300
Rata-rata		19	36	45	100
Persentase		19	36	45	100

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2013*

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang dilakukan tentang tanggapan responden terhadap biaya pelayanan pada pemerintahan Kelurahan Enok dapat diketahui bahwa untuk responden yang memberikan tanggapan baik ditanggapi berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 19 orang atau (19%). Penilaian ini didasarkan atas baiknya biaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut tanggapan Hendri Susanto Kasi Pemerintahan menyatakan bahwa

*“Kepastian biaya sudah pasti karena tertera di Perda. Namun, belum diinformasikan ke semua warga”. ( wawancara 20 juli 2013)*

Untuk tanggapan responden yang menyatakan tanggapan cukup baik ditanggapi sebanyak 36 orang atau (36%) dari jumlah responden.

Responden yang memberikan tanggapan kurang baik ditanggapi berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 45 orang atau (45%). Menurut responden tanggapan ini diberikan karena didasarkan pada biaya pelayanan yang mahal yang dikenakan aparat kelurahan. Menurut tanggapan masyarakat, Marhadi :

*"Biaya pelayanan yang dikenakan oleh aparat kelurahan cukup mahal dimana untuk surat pengantar KTP saja dikenakan biaya Rp. 15.000 padahal biaya pelayanan surat-surat pengantar telah ditetapkan pada Perda. ( wawancara 20 juli 2013)*

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara yang telah penulis lakukan bahwa pihak aparat dalam pelayanan pada Kelurahan Enok berusaha untuk mengenakan biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan , namun masyarakat masih menilai bahwa biaya yang dikenakan belum transparan dan masyarakat masih dikenakan biaya yang jauh diatas biaya standar.

#### **d. SDM Pelayanan**

Sebagai aparat pemerintahan di kelurahan pihak aparat kelurahan merupakan pihak-pihak yang berperan dalam memberikan birokrasi bagi masyarakat dan berperan dalam rangka meningkatkan pembangunan daerah dan meningkatkan kesejahteraan rakyat, aparat-aparat tersebut dituntut untuk dapat menjalankan tugasnya dan menjalankan fungsi administrasi untuk melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itulah maka pemerintah membentuk sistem administrasi dari pemerintahan tingkat yang tertinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah agar dapat



memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat / public service.

Manajemen SDM yang baik ditujukan kepada peningkatan kontribusi yang dapat diberikan oleh aparatur dalam organisasi ke arah tercapainya tujuan organisasi. Tidak menjadi soal tujuan organisasi apa yang ingin dicapai. Demikian pula aparat di kelurahan enok dalam melakukan kegiatan yang dikelolanya memerlukan kualitas SDM yang baik dan sesuai dengan kebutuhan di organisasi. Sebagaimana diketahui manusia adalah unsur terpenting dalam keberhasilan dalam suatu organisasi. Oleh karena itu dalam mengatur dan mendapatkan aparat berkualitas maka pimpinan suatu organisasi harus memperhatikan jumlah dan spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan guna mencapai tujuan organisasi. yang mana kualitas Sumber daya yang dimiliki masih belum mampu meningkatkan peran serta aparat untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Untuk melihat tanggapan responden penelitian berdasarkan SDM dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.7: Tanggapan Responden Penelitian Tentang SDM Pelayanan pada Pemerintahan Kelurahan Enok**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang baik	
1.	Kesadaran dalam memberikan	19	44	37	100
2.	Kemampuan petugas	21	45	34	100
3.	Tanggung jawab petugas terhadap pekerjaan	10	51	39	100
Jumlah		50	140	110	300
Rata-rata		17	46	37	100
Persentase		17	46	37	100

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2013*

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang dilakukan tentang tanggapan responden terhadap SDM pelayanan pada Pemerintahan Kelurahan Enok dapat diketahui bahwa untuk responden yang memberikan tanggapan baik ditanggapi berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 17 orang atau (17%). Penilaian ini didasarkan atas baiknya SDM aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk tanggapan responden yang menyatakan tanggapan cukup baik ditanggapi berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 46 orang atau (46%) dari jumlah responden.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang SDM dalam memberikan pelayanan di Kantor Lurah Enok berada pada kategori cukup baik, tanggapan ini sebagian besar diberikan responden karena SDM yang ada di Lurah Enok memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan, selain itu pihak SDM memiliki kesadaran untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Menurut hasil wawancara dengan Kasi Kesos Zulfitra :

*"Sumber Daya Manusia merupakan pihak yang menjadi faktor pelaksana atas kegiatan dalam organisasi, SDM harus memiliki keterampilan atau skill, pengetahuan dan kemampuan untuk melaksanakan roda organisasi pemerintahan, berkualitasnya SDM dalam organisasi tentunya akan mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan organisasi sehingga tercapai efisien dan efisiensi kerja". (wawancara 20 juli 2013)*

Responden yang memberikan tanggapan kurang baik ditanggapi berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 37 orang atau ( 37%). Menurut responden tanggapan ini diberikan karena didasarkan pada SDM aparat kelurahan yang belum memiliki kemampuan dan kualitas kerja yang maksimal. Menurut tanggapan masyarakat, Lukman Leo :

*"Masih terdapat beberapa Aparat Kelurahan Enok yang belum memiliki kemampuan dan kualitas kerja dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat hal ini disebabkan kurangnya tanggung jawab untuk menjalankan wewenang yang telah diberikan kepada aparat tersebut".(wawancara 20 juli 2013)*

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara yang telah penulis lakukan bahwa SDM yang ada di Kantor Lurah Enok memiliki kemampuan dan kualitas yang cukup baik dalam memberikan pelayanan di kelurahan, namun masyarakat menilai masih ada beberapa aparat yang kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### e. Sarana dan prasarana

Kondisi sarana dan prasarana sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan aparat kepada masyarakat. Kondisi sarana dan prasarana tersebut meliputi lokasi bangunan, kondisi bangunan, peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, penampilan dan kerapian pegawai serta sarana dan prasarana lainnya seperti kelengkapan browsur dan formulir yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk melihat tanggapan responden penelitian berdasarkan sarana dan prasarana pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.8: Tanggapan Responden Penelitian Tentang Sarana dan Prasarana pada Pemerintahan Kelurahan Enok**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang baik	
1.	Kesedian sarana	9	42	49	100
2.	Kesedian prasarana	11	38	51	100
3.	Kondisi sarana dan prasarana memadai	17	41	42	100
Jumlah		50	121	142	300
Rata-rata		14	40	46	100
Persentase		14	40	46	100

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2013*

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang dilakukan tentang tanggapan responden terhadap sarana dan prasarana pelayanan pada Kantor Lurah Enok dapat diketahui bahwa untuk responden yang memberikan tanggapan baik ditanggapi berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 14 orang

atau (14%). Penilaian ini didasarkan atas kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Lurah Enok.

Untuk tanggapan responden yang menyatakan tanggapan cukup baik ditanggapi berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 40 orang atau (40%) dari jumlah responden. Dari hasil penelitian rata-rata penilaian responden diberikan karena didasarkan masih terdapat beberapa sarana dan prasarana yang belum lengkap.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Enok berada pada kategori cukup baik, tanggapan ini diberikan karena ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Lurah Enok untuk mendukung pelayanan. Menurut hasil wawancara dengan Lurah Enok Assek Wella bahwa :

*"Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Lurahan Enok sejauh ini sudah cukup lengkap namun tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat beberapa sarana dan prasarana yang kondisinya sudah tidak memadai lagi seperti mesin ketik, sejumlah meja dan kursi kerja serta alat-alat tulis yang jumlahnya masih kurang ".(wawancara 20 juni 2013)*

Responden yang memberikan tanggapan kurang baik ditanggapi sebanyak 46 orang atau (46%). Menurut responden tanggapan ini diberikan karena didasarkan pada sarana dan prasarana yang tidak lengkap. Menurut tanggapan masyarakat, Shahrul menyatakan:

*"Sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor lurah enok terdapat beberapa yang jumlahnya tidak memadai lagi seperti mesin ketik yang sudah lama, belum adanya aliran listrik serta kursi pada ruang tunggu yang jumlahnya terbatas hal ini tentunya dapat menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat".(wawancara 20 juni 2013)*

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan maka dari hasil penelitian dan wawancara yang telah penulis lakukan bahwa sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan, namun

pada Kantor Lurah Enok masih terdapat beberapa sarana dan prasarana yang belum lengkap.

**f. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.**

Adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan. Rasa kenyamanan dan kepastian hukum sangat menentukan keberhasilan suatu lembaga atau instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk melihat tanggapan responden penelitian berdasarkan Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.9: Tanggapan Responden Penelitian Tentang Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan pada Pemerintahan Kelurahan Enok**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang baik	
1.	Kenyamanan	13	45	42	100
2.	Kepastian hokum	19	67	14	100
Jumlah		32	112	56	200
Rata-rata		16	56	28	100
Persentase		16	56	28	100

*Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2013*

Berdasarkan data dari hasil olahan penelitian yang dilakukan tanggapan responden terhadap Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan pada Kantor Lurah Enok dapat diketahui bahwa untuk responden yang memberikan tanggapan baik ditanggapi berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 16 orang atau (16%). Penilaian ini didasarkan atas Jaminan

keamanan dan keselamatan pelayanan yang diberikan instansi Pemerintahan Kelurahan Enok.

Untuk tanggapan responden yang menyatakan tanggapan cukup baik ditanggapi berdasarkan jumlah rata-rata sebanyak 56 orang atau (56%) dari jumlah responden.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tentang Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di Kantor Kelurahan Enok berada pada kategori cukup baik, tanggapan ini diberikan karena Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang ada di Kantor Lurah Enok untuk mendukung dan memberikan rasa nyaman dalam pelayanan publik. Menurut hasil wawancara dengan Kepala Lurah bahwa :

*“Pelayanan pada Pemerintah Kelurahan Enok disesuaikan dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik” (wawancara 20 juli 2013)*

Responden yang memberikan tanggapan kurang baik ditanggapi sebanyak berdasarkan jumlah rata-rata 28 orang atau (28%). Menurut responden tanggapan ini diberikan karena didasarkan pada Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang tidak pasti kepastian hukumnya.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara yang telah penulis lakukan bahwa Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan merupakan salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan, pada Kantor Kelurahan Enok masih dalam katagori cukup baik.

Dari hasil uraian penelitian diatas, maka penulis dapat memperoleh hasil yang dituangkan dalam tabel rekapitulasi berikut ini :

**Tabel 5.10. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Bidang Pemerintahan Pada Kantor Lurah Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir.**

No	Indikator Penelitian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Prosedur pelayanan	26	48	26	100
2	Waktu pelayanan	15	42	43	100
3	Biaya pelayanan	19	36	45	100
4.	SDM Pelayanan	17	46	37	100
5.	Sarana dan prasarana	14	40	46	100
6.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	16	56	28	100
Jumlah		107	268	225	600
Rata-rata		18	44	38	100
Persentase		18	44	38	100

*Sumber : Data Olahan Penelitian 2013*

Berdasarkan data dalam table V.9. yang telah diolah dalam rekapitulasi pelayanan bidang pemerintahan pada Kantor Lurah Enok dapat diketahui bahwa responden memberikan tanggapan dimana tanggapan baik ditanggapi sebanyak 107, rata-rata 18 orang atau 18%, tanggapan cukup baik ditanggapi sebanyak 268, rata-rata 44 orang atau 44% dan tanggapan kurang baik ditanggapi sebanyak 225, rata-rata 38 orang atau 38%.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil tabulasi dalam menilai jawaban responden pada masing-masing pertanyaan dapat dilakukan dengan cara sesuai yang ditetapkan Arikunto (2006:79 ) sebagai berikut ini :



$$\text{Baik} : 3 \times 107 = 321$$

$$\text{Cukup Baik} : 2 \times 268 = 536$$

$$\text{Kurang Baik} : \frac{1 \times 225}{1082} = 225 +$$

$$F = 1082$$

$$N = 600 \times 3 = 1800$$

Dengan rumus persentase sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Total Jumlah

$$\text{Maka } P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

$$P = \frac{1082}{1800} \times 100\%$$

$$P = \frac{108200}{1800}$$

$$P = 60,1 \%$$

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan maka Pelayanan Bidang Pemerintahan Pada Kantor Kelurahan Enok berada pada kategori cukup baik, sejauh ini aparat berusaha menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan dan mengenakan biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan, namun pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan lagi khususnya dan segi sarana dan parasarana yang menunjang pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan dan didukung SDM yang berkualitas.

Dengan demikian berdasarkan data rekapitulasi Pelayanan Bidang Pemerintahan Pada Kantor Kelurahan Enok dari 100 orang responden sebagian besar memberikan tanggapan Cukup Baik.

### **5.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat dikantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir.**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, beberapa faktor yang sering ditemui serta berpengaruh dalam upaya mewujudkan pelayanan yang baik dan menentukan kualitas pelayanan pada suatu instansi. Pada bagian ini penulis mencoba mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan pada masyarakat yang antara lain disebabkan oleh :

#### **1. Struktur organisasi**

Struktur organisasi adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. ( Aderson dalam Azilla; 2012 : 23 ) dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan suatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan suatu tugas. Struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti.

Menurut hasil wawancara dengan Lurah Enok Assek Wella bahwa :

*“struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, dan pembentukan formasi disesuaikan dengan keahlian sehingga dengan demikian tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi, Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi, Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan dapat terlihat jelas”. (wawancara 14 September 2013)*

Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai kebutuhan, akan dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, dan tidak tumpang tindih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga struktur organisasi akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan, akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan .

## 2. Kemampuan aparat

Aparat pemerintahan adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparat pemerintah dapat dilihat pada :

- a. Tingkat pendidikan
- b. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal
- c. Kemampuan melakukan kerja sama
- d. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi
- e. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan
- f. Kecepatan dalam melaksanakan tugas
- g. Tingkat kreativitas
- h. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggung jawaban kepada atasan

- i. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Bapak Lurah Enok yaitu Assek Wella dalam wawancaranya yang mengatakan :

*“Aparat pemerintahan adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan sangat mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat maka dari itu saya selaku Lurah Enok sangat menekankan agar pegawai-pegawai kelurahan selalu melayani masyarakat dengan baik”. (wawancara 14 September 2013)*

Dari penjelasan diatas, Kemampuan aparat pemerintah dalam menjalankan tugasnya sangat mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat maka dari itu aparat negara atau aparatur pemerintah, diharapkan dan menuntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini

### 3. Sistem pelayanan

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan ( Prajudi dalam Azilla, 2012 : 27 ).

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang

membutuhkan pelayanan itu sendiri. Menurut hasil wawancara dengan Kasi Pemerintahan, Hendri Susanto menyatakan bahwa :

*“Sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus disesuaikan dengan standarisasi pelayanan publik agar terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan”.(wawancara, 14 September 2013)*

Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka terganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. maka indikasi pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan adalah kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi pelayanan, kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan serta perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi dan menentukan kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kelurahan Enok sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat, dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling terkait satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam menentukan tinggi rendah dan baik buruknya suatu pelayanan oleh pemerintah.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis uraikan diatas, tentang Pelayanan Bidang Pemerintahan pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Bidang Pemerintahan Pada Kantor Kelurahan Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir dapat dikategorikan Cukup Baik, hal ini terlihat dari pernyataan responden bahwa yang menyatakan baik sebanyak 107, dengan persentase 18%, tanggapan cukup baik sebanyak 268, dengan persentase 44% dan tanggapan kurang baik sebanyak 225 dengan persentase 38%. Selanjutnya untuk mengetahui hasil tabulasi dalam menilai jawaban responden pada masing-masing pertanyaan dapat dilakukan dengan cara sesuai yang ditetapkan Arikunto (2006:79 ) dan diperoleh hasil 61,1 % dari 100 orang responden yang memberikan tanggapan.
2. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Enok adalah struktur organisasi, kemampuan aparat, dan sistem pelayanan hal ini didasarkan beberapa pendapat para ahli dan hasil wawancara yang penulis lakukan. Ketiga faktor ini saling terkait satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam

menentukan tinggi rendah dan baik buruknya suatu pelayanan oleh pemerintah.

## **6.2 Saran**

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, selanjutnya penulis memberikan saran-saran sebagai pertimbangan kepada Pemerintah Kelurahan Enok Kabupaten Indragiri Hilir demi tercapainya pelayanan yang baik, adapun saran-saran tersebut yaitu :

1. Kantor Lurah Enok hendaknya lebih memperhatikan media informasi bagi masyarakat agar masyarakat dapat memahami dan mengetahui prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.
2. Kantor Lurah Enok sebaiknya mempunyai website dan media yang dikelola sendiri yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
3. Perlunya kerjasama antara Pemerintah Kelurahan Enok dengan masyarakat untuk mensosialisasikan informasi- informasi mengenai , prosedur dan persyaratan, biaya yang harus dipenuhi.
4. Sebaiknya atasan memperhatikan kedisiplinan pegawai dan memberikan sanksi yang tegas pada pegawai yang tidak disiplin dalam menjalankan tugas.
5. Perlunya insentif, misal: pemberian penghargaan untuk mendorong kemauan dan keberanian pegawai dalam mengembangkan diri.

6. Perlunya pengadaan aliran listrik dan peralatan kerja terutama komputer pada ruang pelayanan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat.
7. Perlunya penambahan staf pegawai pada seksi pelayanan agar pelayanan pada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan cepat tanpa menunggu
8. Pemerintah Kelurahan Enok hendak merenovasi Kantor Lurah Enok dan menambah pengadaan fasilitas diruang tunggu pelayanan, serta perbaikan toilet sehingga dengan adanya renovasi dan pengadaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Lurah Enok Kecamatan Enok Kabupaten Indragiri Hilir



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, Dr. Prop. 2003. *Manajemen Penelitian*, Rinaka Cipta, Jakarta
- Ahmad, Mustaq, 2005. *Etika Bisnis dalam Islam*, Penerbit Pustaka Al Kautsar, Jakarta
- Agus, Muhammad, 2011. *Peranan Pemerintah Kelurahan Dalam Pembangunan Di Kelurahan Siwa Kecamatan Pitumpanua Kabupaten Wajo*, Universitas Hassanudin Makassar
- Azilla, 2012. *Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Provinsi Kepulauan Riau dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomer Kendaraan (STNK) Di kabupaten karimun*. Universitas Riau
- Dwiyanto, Agus, 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Penerbit Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Ibrahim, Amin, 2008. *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya*, Penerbit Refika Aditama, Bandung
- INDEEF, 1999. *Birokraksi Korupsi dan Reformasi*, INDEEF, Jakarta
- Kencana, Inu Syafe'i, 1998. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, PT. Refika Adima, Bandung
- Kirom, Badrul, 2010. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan konsumen*, Penerbit Pustaka Reka Cipta, Bandung
- LAN RI, 2003. *Penyusunan Standar Pelayan Publik*, LAN-RI, JAKARTA
- Manan, Bagir, 1997. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*, Pusat Studi Hukum (PSH) Fakultas Hukum UII, Yogyakarta
- Moenir, A.A.S. 1991. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gramedia, Jakarta.
- , 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nazaruddin, 2010. *Pelayanan bidang pemerintahan Pada Kantor Desa Baru Kabupaten Kampar*, Universitas Islam Riau

- Ratminto&AtikSeptiWinarsih,  
2008.*ManajemenPelayanan*,PustakaPelajar,Yogyakarta
- NugrohoRiant, 2003. *KebijakanPublikFormulasi, Implementasi, Dan Evaluasi*, Gramedia,Jakarta
- RasyidRyas.2000. *MaknaPemerintahan; TinjauandarisegiEtikadanKepemimpinan*, penerbit mutiara sumber widya, Jakarta.
- SantosoPriyo, Budi, 1993. *BirokrasiPemerintahanOrdebaruRepresentatifKulturDanStrutural*,Raja Grapindo,Jakarta
- Siagian, Sondang P, 1998. *ManajemenSumberDayaManusia*,BumiAksara; Jakarta.
- ,2000. ———— *AdministrasiPembangunan ;KonsepDimensidanStrateginya*,BinaRupaAksara,Jakarta.
- Sugiyono, 2007*MetodePenelitianAdministrasi*,CV. Alfabeta, Bandung
- Umar, Husein, 2004. *Metode Riset Ilmu Adminsitarsi*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

#### **Dokumentasi:**

- UU No.Kepmenpan No. 63 Tahun 2003  
TentangPedomanUmumPenyusunanIndeksKepuasanMasyarakat Unit  
PelayananInstansiPemerintahan
- UU No 32 Tahun 2004 TentangPemerintahan Daerah BesertaPenjelasannya
- Peraturan Pemerintah RI No 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan
- Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir No.32Tahun 2008  
TentangOrganisasidanTata KerjaKecamatandanKelurahan
- PeraturanMenteriPendayagunaanAparatur Negara  
danReformasiBirokrasiNomor 36 Tahun 2012

Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan,  
dan Penerapan Standar Pelayanan

Penetapan,

**Ayat Al-Qur'an**

1. Al-Qur'an Surat At Taubah Ayat 105
2. Al-Qur'an Surat Az Zalzalah Ayat 7-8